



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Arbeit

Einflussdeterminanten der Kommunikationsinterpretation im Kontext öffentlicher Alltagssituationen

Verfasserin

Melanie Ring

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Naturwissenschaften (Mag. rer. nat.)

Wien, im Oktober 2011

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer: Ao. Univ.-Prof. Dr. Rainer Maderthaner

Danksagungen

Ich danke Herrn Ao. Univ. Prof. Dr. Rainer Maderthaner für seine fachliche Betreuung und stets wertschätzende und freundliche Art.

Ich danke meiner Familie für den liebevollen Rückhalt, die Unterstützung und das Vertrauen in mich. Ganz besonders danke ich meiner Mama, die mir in jeder Lebenslage unterstützend zur Seite steht und immer an mich glaubt.

Besonders möchte ich auch Aaron danken für das Verständnis, die Liebe und den Glauben an mich.

Danken möchte ich auch all meinen Freunden für die Gespräche, den Rückhalt und die tatkräftige Unterstützung.

Danke an Christina, die mir nicht nur als Freundin, sondern auch als kompetente Studienkollegin immer wertvolle Tipps geben konnte.

Vielen Dank all meinen Studienkollegen und Kolleginnen für eine unvergessliche Zeit!

INHALTSVERZEICHNIS

I EINLEITUNG	9
II THEORETISCHER TEIL.....	11
1. Definition von Kommunikation	11
2. Aspekte der sozialen Kommunikation	14
3. Allgemeine Kommunikationstheorien.....	21
3.1. Die Lasswell-Formel	21
3.2. Mathematische Theorie der Kommunikation	22
3.3. Der symbolische Interaktionismus	24
3.4. Die Theorie des kommunikativen Handelns	25
4. Psychologische Kommunikationsmodelle	27
4.1. Encoder-Decoder-Modelle.....	27
4.2. Intentionale Modelle.....	27
4.3. Modelle der Perspektivenübernahme	28
4.4. Dialog-Modelle.....	29
4.5. Funktionsmodelle der Kommunikation.....	29
4.5.1. Das Organonmodell der Sprache von Karl Bühler (1934)	30
4.5.2. Die pragmatischen Axiome von Watzlawick (1969).....	31
6. Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981)	34
6.1. Unterschiedliche Formen von Nachrichten	37
6.2. Das Interpretieren einer Nachricht (mit „vier Ohren“).....	38
6.2.1. Das Sachohr.....	39
6.2.2. Das Beziehungsohr	39
6.2.3. Das Selbstoffenbarungsohr	40
6.2.4. Das Appellohr.....	40
6.3. Empirische Prüfung des Kommunikationsquadrates	41

7. Kommunikationsinterpretation	44
8. Determinanten der Kommunikationsinterpretation.....	47
8.1. Das A-E-I-O-U-Schema.....	47
8.2. Geschlecht und Kommunikation.....	49
8.3. Alter und Kommunikation	52
8.4. Urbanität und Kommunikation	56
8.5. Empathie	58
8.5.1. Definition von Empathie	58
8.5.2. Geschlechtseffekte.....	58
8.5.3. Alterseffekte	60
8.5.4. Empathie und (wertschätzende) Kommunikation	62
III EMPIRISCHER TEIL	67
9. Fragegestellungen.....	67
10. Hypothesen	69
11. Beschreibung des Erhebungsinstrumentes	73
11.1. Fragebogenkonstruktion.....	73
11.1.1. Selbstkonstruierte Szenen	73
11.1.2. Skalen Sensitivität und Soziabilität des BIP	75
11.1.3. Demographische Variablen	76
12. Durchführung der Voruntersuchung	77
12.1. Datenerhebung.....	77
12.2. Beschreibung der Stichprobe	77
12.2.1 Geschlecht.....	77
12.2.2 Alter.....	78
12.2.3 Ausbildung	79
12.2.4.Ortsgröße.....	79
12.3. Auswertung der Voruntersuchung	80

12.3.1. Auswahl der Szenen.....	80
12.3.2 Neuformulierung der Szenen.....	82
12.3.3. Reliabilitätsanalysen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala	83
12.3.4. Korrelationen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala	85
12.3.5. Reliabilitätsanalysen der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala	86
13. Durchführung der Hauptuntersuchung	89
13.1. Datenerhebung	89
13.2. Beschreibung der Stichprobe	89
13.2.1. Geschlecht	89
13.2.2. Alter	90
13.2.3. Ausbildung.....	91
13.2.4. Wohnortsgröße	91
13.3. Statistische Begriffe und Auswertungsmethoden	92
13.3.1. Begriffe aus der Statistik.....	92
13.3.2. Verwendete Auswertungsmethoden.....	93
13.4. Ergebnisse der statistischen Auswertung	95
13.4.1. Reliabilitätsanalysen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs-, und Appellskala	95
13.4.2. Statistische Kennwerte, Normalverteilung und Korrelationen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs-, und Appellskala	98
13.4.3. Deskriptive Darstellung des Antwortverhaltens bezüglich der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht	99
13.4.4. Faktorenanalysen	103
13.4.5. Bildung der abhängigen Variablen	109
13.4.6. Korrelationen der Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala	110
13.4.7. Reliabilitätsanalysen der Soziabilitäts- und Sensitivitätsskala	111

13.5.Hypothesenmodifikation	113
13.6. Resultate der Hypothesenprüfung.....	115
13.6.1.Unterschiede in der Kommunikationsinterpretation der Informationsaspekte.....	115
13.6.2. Determinanten der Kommunikationsinterpretation	118
13.6.3. Unterschiede in der Kommunikationsinterpretation je nach Geschlecht, Ausbildung und Wohnortsgröße.....	125
14. Diskussion	129
14. Zusammenfassung	139
IV VERZEICHNISSE.....	141
Literaturverzeichnis	141
Primärliteratur.....	141
Sekundärliteratur	148
Abbildungsverzeichnis.....	149
Tabellenverzeichnis.....	150
V Anhang	153
Statistische Ergänzungstabellen - Voruntersuchung	153
Statistische Ergänzungstabellen - Hauptstudie	163
Fragebogen - Vorstudie	187
Fragebogen - Hauptstudie.....	199
Abstract Deutsch	209
Abstract Englisch.....	211
Lebenslauf.....	212

I EINLEITUNG

Kommunikation ist allgegenwärtig und spielt in allen Lebensbereichen eine entscheidende Rolle. Im Alltag verlaufen Gespräche mit Freunden, Familienmitgliedern, Arbeitskollegen, aber auch mit fremden Personen auf der Straße, in Geschäften, Parks und öffentlichen Verkehrsmitteln ganz selbstverständlich und automatisch. Erst wenn Missverständnisse und Konflikte auftreten, zeigt sich, dass Kommunikationsprozesse vielschichtig und sehr komplex sind.

Kommunikationen können daran scheitern, dass die Gesprächspartner keine Einigung über die geteilten Bedeutungsinhalte herstellen können. Da jede Nachricht gleichzeitig mehrere Bedeutungen haben kann, stellt es für den Empfänger eine große Herausforderung dar, die Nachricht des Senders richtig zu interpretieren (Delhees, 1994; Schulz von Thun, 2009).

Auf wissenschaftlicher Ebene beschäftigen sich zahlreiche Forschungsdisziplinen mit dem facettenreichen Phänomen der Kommunikation und versuchen mithilfe von Theorien und Modellen Kommunikationsprozesse zu beschreiben und vorherzusagen, wobei die jeweiligen Interessens- und Schwerpunktsetzungen sehr unterschiedlich ausfallen (Burkart, 2002; Burkart & Hömberg, 2007; Frindte, 2001; Maderthaner, 1989).

Als eines der bekanntesten Kommunikationsmodelle kann das vom Kommunikationspsychologen Friedemann Schulz von Thun (1981) entwickelte Kommunikationsquadrat bezeichnet werden. Er geht davon aus, dass in jeder kommunikativen Äußerung vier Informationsanteile gleichzeitig vereint sind: ein Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Apellaspekt. Wenn der Empfänger bei der Interpretation einer Nachricht sein Gewicht auf einen Informationsaspekt legt, der für den Sender der Nachricht nicht vorrangig war, kann dies folglich zu Missverständnissen führen.

Das spezielle Interesse der vorliegenden Arbeit gilt nun solchen Interpretationen kommunikativer Äußerungen im Kontext öffentlicher Alltagssituationen. Dabei soll untersucht werden, welche Determinanten Einfluss auf Kommunikationsinterpretationen haben. Als mögliche Einflussgrößen werden

dabei das Alter, das Geschlecht, das Ausbildungsniveau, die Wohnortsgröße, sowie die empathischen Fähigkeiten berücksichtigt.

Die empirische Untersuchung basiert auf einem eigens konstruierten Fragebogen, welcher in Anlehnung an das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981) erstellt wurde.

Im Rahmen der Validierung des Fragebogens soll geklärt werden, ob die kommunikativen Äußerungen der konstruierten Alltagsszenen durch alle vier von Schulz von Thun (1981) postulierten Ebenen repräsentiert werden. Weiters interessiert, ob alle Informationsaspekte gleich gut erkannt werden, oder ob einzelne Aspekte leichter wahrgenommen werden als andere. Letztlich soll die Frage geklärt werden, welche Determinanten die Kommunikationsinterpretation im Kontext öffentlicher Alltagssituationen beeinflussen.

II THEORETISCHER TEIL

1. Definition von Kommunikation

Kommunikation betrifft sämtliche Bereiche des menschlichen Lebens, weshalb es nicht weiter verwunderlich ist, dass kaum ein Begriff existiert, der so häufig verwendet wird wie „Kommunikation“. Der gängige Terminus Kommunikation hat sich im Laufe der Zeit regelrecht zu einem Modewort entwickelt (Delhees, 1994). Dabei ist das Phänomen der Kommunikation sehr komplex und nur schwer greifbar, weshalb bis heute noch keine einheitliche Definition des Begriffes vorliegt.

Sehr viele verschiedene Forschungsdisziplinen (Soziologie, Psychologie, Kommunikationswissenschaften, Ethologie u. v. m.) setzten sich auf wissenschaftlicher Ebene mit dem Phänomen der Kommunikation auseinander, wobei schwerpunktmäßig jeweils verschiedene Aspekte der Kommunikation fokussiert werden. Die vage und uneinheitliche Definition des Terminus Kommunikation ist möglicherweise auch auf diese unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen in den verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen zurückzuführen (vgl. Burkart, 2002; Burkart & Hömberg, 2007; Delhees, 1994; Maderthaner, 1989). Aber auch innerhalb der Psychologie wird der Begriff inflationär verwendet und die verschiedenen Kommunikationstheorien und –modelle erklären kommunikative Sachverhalte sehr unterschiedlich. Teils ist der Begriff über-, teils unterdefiniert (Delhees, 1994).

Als Beispiel für eine zu kurz greifende Definition soll jene des Behavioristen S. S. Stevens aus dem Jahr 1950 dienen: „Communication is the discriminatory response of an organism to a stimulus“ (S. 689).

Diese Definition lässt erkennen, dass auch innerhalb einer Wissenschaftsdisziplin verschiedene theoretische Ansätze und Herangehensweisen existieren, die ein und denselben Sachverhalt von verschiedenen Blickwinkeln aus betrachten. Somit kann festgehalten werden, dass Kommunikationsdefinitionen stets unter Berücksichtigung der jeweiligen Theorie und theoretischen Ausrichtung betrachtet werden müssen (Delhees, 1994).

Seinen Ursprung hat der Begriff „Kommunikation“ im lateinischen Wort „communicatio“, welches so viel wie „Mitteilung“ bzw. „Verbindung“ bedeutet. Wie der lateinische Ursprung des Wortes erkennen lässt, ist Kommunikation eng mit zwischenmenschlichen Aspekten assoziiert, was auch Frindte (2001) mit seiner Auffassung von Kommunikation betont: „Wenn wir von „Kommunikation“ reden, meinen wir offenbar vor allem das, was Menschen alltäglich tun: in Beziehung treten, Verbindungen schaffen, miteinander umgehen, sich verständigen“ (S.13).

Um einen ersten Überblick über die verschiedenen Aspekte von Kommunikation zu erhalten, sollen zunächst einige Definitionen exemplarisch vorgestellt werden.

Maderthaner (1989) liefert folgende Definition:

„Unter Kommunikation wird ... eine Interaktion zwischen Menschen oder technischen, informationsverarbeitenden Systemen verstanden, bei der eine Kodierung, Übertragung und Dekodierung von Informationen erfolgt“ (S.488).

Diese Definition zeigt, dass Kommunikation kein humanspezifisches Phänomen darstellt, sondern weiter gefasst auch der Informationsaustausch zwischen rein technischen Apparaturen als Kommunikation verstanden werden kann.

Für Sommer (2003) wiederum bedeutet Kommunikation „die Verbindung zwischen Menschen im Sprechen und/oder Handeln“ (S.37).

Auch Frey (2003) betont den verbindenden Aspekt der Kommunikation und bezieht sich auf Watzlawick, Beavin und Jackson (1969), wenn er schreibt: „Da man nicht nicht kommunizieren kann, entsteht Kommunikation immer dann, wenn zwei Menschen miteinander in Verbindung treten, auch wenn sie nicht miteinander reden. Es ist der Austausch (oder Nichtaustausch) von Worten, Affekten, Botschaften usw.“ (S.11).

Auch Frindte (2001) versucht das Phänomen der Kommunikation zu bestimmen und meint: „Kommunikation ist ein sozialer Prozess, in dessen Verlauf sich die beteiligten Personen wechselseitig zur Konstruktion von Wirklichkeit anregen“ (S.17). Auch Kotthoff (2003) meint, es sei wichtig sich zu verdeutlichen, dass die soziale Konstruktion der Wirklichkeit kommunikativ erfolgt.

Forgas (1999) versteht Kommunikation als einen dynamischen Prozess „... der sich auf gemeinsames Wissen um Vergangenes und die gemeinsame Geschichte der Partner stützt“ (S.107).

Mit dieser Definition betont Forgas (1999) - wie zuvor auch Frindte (2001) - den Prozesscharakter des kommunikativen Geschehens. Darüber hinaus unterstreicht er die Bedeutsamkeit des gemeinsamen sozialen Wissens der Gesprächspartner in einer gegebenen Kommunikationssituation. Die Sinnhaftigkeit und der Bedeutungsgehalt kommunikativer Mitteilung kann nur auf Grundlage geteilten Wissens erschlossen werden (Forgas, 1999).

Funke (2003) schreibt: „Kommunikation hat für mich viel mit Denken zu tun, genauer gesagt: mit Mitdenken“ (S.123). Damit ist gemeint, dass erfolgreiche Kommunikation nicht nur die gelungene Übertragung von Informationen beinhaltet, sondern darüber hinaus auch die Übertragung eines gegenseitigen Verständnisses, wobei Denkprozesse eine entscheidende Funktion innehaben. Und so kommt Funke (2003) zum Schluss: „Kommunikation ist insofern nicht nur das Miteinandersprechen, sondern vor allem das Miteinanderdenken“ (S.123).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Kommunikationsforscher, je nach theoretischer Position jeweils sehr unterschiedliche Aspekte der Kommunikation in den Vordergrund stellen und betonen. Da der Fokus der vorliegenden Arbeit jedoch auf der zwischenmenschlichen, sprachlichen Kommunikation liegt, sollen im nächsten Abschnitt wichtige Aspekte der *sozialen Kommunikation* besprochen werden.

2. Aspekte der sozialen Kommunikation

Maletzke (1963) versteht unter Kommunikation eine „Bedeutungsvermittlung zwischen Lebewesen“ (S.18). Mit dieser Definition werden kommunikative Abläufe zwischen nicht lebenden Organismen bereits ausgeklammert, und soziale Kommunikationsprozesse fokussiert (Burkart, 2002).

Burkart (2002) fasst Kommunikation als soziales Verhalten auf. Verhaltensweisen werden immer dann als „sozial“ bezeichnet, wenn es sich um ein Verhalten handelt, welches *aufeinander bezogen* ist. Damit ist aber nicht zwangsläufig ein kooperatives Miteinander gemeint, auch gegeneinander gerichtetes Verhalten hat sozialen Charakter. Als soziale Verhaltensweisen werden somit all jene bezeichnet, die Lebewesen *im Hinblick aufeinander* ausführen. Wenn in solchen sozialen Verhaltensabläufen darüber hinaus Bedeutungen vermittelt werden, kann dem Verhalten nicht nur die Eigenschaft „sozial“, sondern auch das Attribut „kommunikativ“ zugeschrieben werden. Auch Delhees (1994) vertritt diese Auffassung und meint: „Wo Lebewesen Informationen in ihrem Bedeutungsgehalt aufeinander beziehen, handelt es sich um soziale Kommunikation[Hervorhebung v. Verf.]“ (S.12).

Watzlawick et al. (1969) vertreten die Auffassung, dass kein Gegensatz zu Verhalten existiere, man sich demnach auch „nicht nicht verhalten“ könne. Die Begriffe „Kommunikation“ und „Verhalten“ seien gleichbedeutend und austauschbar. Ausgehend von dieser Auffassung erwuchs das vielzitierte Axiom „Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick et al., 1969, S.53). Im Unterschied dazu, meint Burkart (2002), dass sich menschliches Verhalten gerade durch den intentionalen Charakter auszeichne und betont die Zweck- und Zielgerichtetheit jeglichen menschlichen Verhaltens. Auch Delhees (1994) ist der Auffassung, dass ein bestimmtes Verhalten nur dann als kommunikativ zu bezeichnen ist, wenn hinter dem Verhalten eine bestimmte Absicht steckt.

Darüber hinaus unterscheidet Burkart (2002) zwei Arten der Intentionalität: die allgemeine und die spezielle Intention.

Die *allgemeine Intention* bezieht sich auf das Mitteilungsbedürfnis, welches für jede kommunikative Handlung charakteristisch ist. Während die allgemeine Intention darin besteht, sich in verständlicher Weise mitzuteilen, verbindet sich mit der *speziellen Intention* das Ziel, bestimmte Kommunikationsinteressen zu realisieren. Mit jeder kommunikativen Handlung werden spezielle Interessen verfolgt, wobei diese spezifischen Kommunikationsinteressen darüber informieren, warum eine kommunikative Handlung überhaupt gesetzt wird (Burkart, 2002).

Wie sich aus der Definition von Maletzke (1963) bereits ableiten lässt, besitzt Kommunikation Prozesscharakter. „Jedes (Individuum) erfährt Einwirkungen vom anderen oder von den anderen, und zugleich gehen von ihm selbst Wirkungen auf den anderen oder die anderen aus. Mit dem Begriff der Interaktion bezeichnen wir also das Insgesamt dessen, was zwischen zwei oder mehr Menschen in Aktion und Reaktion geschieht“ (Lersch, 1965, S.53).

Dabei ist der Interaktionsbegriff nicht eindeutig vom Kommunikationsbegriff abgrenzbar, wie Graumann (1972) in seinem Handbuch der Sozialpsychologie, sowie Merten (1977) in einer Begriffs- und Prozessanalyse des Terminus Kommunikation umfassend darstellen. Im Falle der sozialen Kommunikation, scheint eine klare Abgrenzung vom Begriff der Interaktion besonders schwierig, da die Adjektive „sozial“, „interpersonal“ und „interaktional“ oft synonym und austauschbar verwendet werden. Um dennoch eine grobe Differenzierung von Interaktion und Kommunikation vorzunehmen, könnte man den Terminus Interaktion als Oberbegriff betrachten, wobei Kommunikation als wichtigste Form der Interaktion zu nennen ist (Delhees, 1994). Watzlawick et al. (1969) teilen diese Auffassung nicht und meinen, dass das, was innerhalb von Interaktionen abläuft als Kommunikation zu bezeichnen ist. Kommunikation sei somit der Oberbegriff aller Interaktionsformen. Da diese Differenzierungen letztlich sehr beliebig getroffen werden (Delhees, 1994), werden diese beiden Begriffe in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet.

Damit Personen miteinander kommunizieren können, müssen sie ein passendes Ausdrucksmittel finden, um die Inhalte ihrer Mitteilungen zu transportieren und deren Bedeutungen zu teilen. Solche Kommunikationsmittel zum Senden und Empfangen einer Botschaft werden auch als Medien bezeichnet (Burkart, 2002).

Pross (1972) unterscheidet drei Arten von Medien:

- Primäre Medien: Hierzu zählen neben der Sprache auch nonverbale und paraverbale Ausdrucksmodalitäten, sowie die Rezeptionsmodalitäten verschiedener Sinneskanäle (Medien des menschlichen Elementarkontaktes).
- Sekundäre Medien: Hierunter versteht man Medien, die zum Senden einer Mitteilung eines bestimmten Hilfsmittels respektive (technischen) Gerätes bedürfen, während das Empfangen der Mitteilung nicht an zusätzliche Hilfsmittel gebunden ist (z.B. Plakate, Briefe, Zeitungen, Bücher, Signale usw.)
- Tertiäre Medien: So nennen sich Medien, die sowohl auf Sender- als auch Empfängerseite die Zuhilfenahme bestimmter technischer Hilfsmittel erfordern (z.B. Telefon, elektronische Massenmedien, Videotechniken, Computer usw.).

Im Falle der direkten Kommunikation können im weitesten Sinne die am Kommunikationsprozess beteiligten Personen selbst als Medien („personale Medien“) bezeichnet werden (Six, Gleich & Gimmmler, 2007).

Aber was unterscheidet nun die menschliche Kommunikation von den Kommunikationsformen anderer Lebewesen? Was ist die humanspezifische Besonderheit dieses Phänomens?

Nur der Mensch ist in der Lage mittels Symbolsprache zu kommunizieren. Die artspezifische Besonderheit der menschlichen Kommunikation kann in der symbolischen Vermittlung von Bedeutungsinhalten gesehen werden. Dabei bedient sich die menschliche Symbolsprache so genannter Zeichen, deren Bedeutungen entweder von Natur aus gegeben sind (natürliche Zeichen) oder erst durch Konvention festgelegt werden müssen (künstliche Zeichen). Das humanspezifische Kennzeichen der Kommunikation liegt in der Fähigkeit des Menschen, Zeichen mit bestimmten Bedeutungen zu verknüpfen (Burkart, 2002).

Merten (1977) betont die enge Assoziation sowie die wechselseitige Beeinflussung von Sprache und Kommunikation. Sprache befähigt uns zu

kommunizieren, gleichzeitig erfährt die Sprache durch Kommunikation auch eine Weiterentwicklung.

Dabei ermöglicht die menschliche Symbolsprache nicht nur erfolgreiche Kommunikationen, sondern stellt auch ein effizientes Werkzeug für Problemlösungen bereit und hat bewusstseinssteuernde Funktionen (Maderthaner, 2008). Mittels Sprache können wir unsere Bewusstseinsinhalte anderen Personen zugänglich machen (Burkart, 2002).

Die menschliche Sprache zeichnet sich durch eine unvergleichbare Kreativität aus. In diesem Zusammenhang ist unter Kreativität, die Fähigkeit des Menschen gemeint, eine enorme Vielzahl von Sätzen richtig zu erzeugen und zu verstehen (vgl. Herkner, 2001, S.131).

Folgende Leistungen der Sprache ermöglichen einen erfolgreichen Kommunikationsaustausch zwischen Menschen (Delhees, 1994, S. 200):

- Mittels sprachlicher Mitteilungen können wir unsere Gedanken, Gefühle, Absichten und Einstellungen *ausdrücken* und anderen zugänglich machen.
- Sprache ist eine wichtige Voraussetzung, um die Gedanken, Gefühle, Absichten und Einstellungen anderer zu *verstehen* und nachzuvollziehen.
- Die Sprache als Transportmittel der zwischenmenschlichen Kommunikation muss *verständlich* sein. Dazu müssen die Regeln, welche in einer Sprachgemeinschaft gelten, eingehalten werden.
- Die Kommunikationspartner müssen sich gegenseitig als *glaubhaft* und *wahrhaftig* einstufen.

Ähnlich beschreibt Grice (1975, zitiert nach Frindte, 2001) auf dem Grundprinzip der Kooperation basierende Kommunikationsregeln, welche den effizienten Verlauf einer Konversation ermöglichen sollen:

- Die *Qualitätsmaxime*: Nachrichten sollten ein Höchstmaß an Qualität besitzen und inhaltlich wahr sein.
- Die *Quantitätsmaxime*: Gesprächsbeiträge sollten so informativ wie notwendig, aber nicht informativer als nötig gestaltet werden.

- Die *Relevanzmaxime*: Nachrichten sollten relevanten Inhalts sein. Beiträge, die nicht zum Thema der laufenden Konversation passen, sind zu unterlassen.
- Die *Klarheitsmaxime*: Gesprächsbeiträge sollten klar und präzise formuliert werden. Mehrdeutige Formulierungen sind zu vermeiden.

Die Befolgung aller vier Maximen ermöglicht angenehme und effiziente Gespräche. Werden nicht alle Regeln befolgt, könnte dies zu Missverständnissen und negativen Stimmungen zwischen den Gesprächspartnern führen (Grice, 1975, zitiert nach Frindte, 2001).

Für das Verstehen verbaler Kommunikationsäußerungen sind auch para- und nonverbale Kommunikationshinweise wichtig. „Kein Sprechakt existiert getrennt von nichtsprachlichen Ausdruckserscheinungen. Wenn wir sprechen, kombinieren wir immer das Verbale und das Nonverbale in systematischer Weise, um das kommunikative Ziel möglichst optimal zu erreichen“ (Delhees, 1994, S. 129).

Unter paraverbaler Kommunikation werden Ausdruckselemente wie, Lautstärke, Tonhöhe, Sprechtempo- und pausen und Laute (Seufzen, Lachen, Stöhnen usw.) verstanden, welche mit dem sprachlich explizit Ausgedrückten in unmittelbarer Verbindung stehen. Die paraverbale Ebene gibt Hinweise, wie das Gesagte tatsächlich gemeint ist und verstanden werden soll (Delhees, 1994).

Argyle (2005) nennt folgende Aspekte der nonverbalen Kommunikation, welche die verbale Ebene qualifizieren können:

- Gesichtsausdruck (mimisches Ausdrucksverhalten)
- Blick (Blickkontakt signalisiert Kommunikationsbereitschaft)
- Gesten und Körperbewegungen
- Körperhaltung
- Körperkontakt (z.B. berühren, umarmen, streicheln, schlagen)
- Räumliches Verhalten (z.B. Abstand zum Kommunikationspartner)
- Kleidung, Körperbau und andere Aspekte der physischen Erscheinung
- Nonverbale Vokalisierung (vgl. „paraverbale Ausdruckselemente“).

Besonders schwierig gestaltet sich die Interpretation von sprachlichen Äußerungen, wenn Worte und Körpersprache des Senders einander widersprechen. Schulz von Thun (1981) betont die Wichtigkeit der Kongruenz verbaler und nonverbaler Ausdruckselemente für erfolgreiche Kommunikation („kongruente“ und „inkongruente“ Nachrichten, siehe Abschnitt 6.1.).

Die Vielzahl unterschiedlicher Definitionen macht es schwierig die wesentlichen Aspekte und Dimensionen von Kommunikationsprozessen zu identifizieren. Trotz gravierender Unterschiede lassen sich dennoch Elemente ausfindig machen, die den meisten Konzeptionen gemeinsam sind. Das folgende - vereinfachte – Schema (siehe Abbildung 1), soll die grundlegenden Komponenten der Kommunikation anschaulich darstellen.

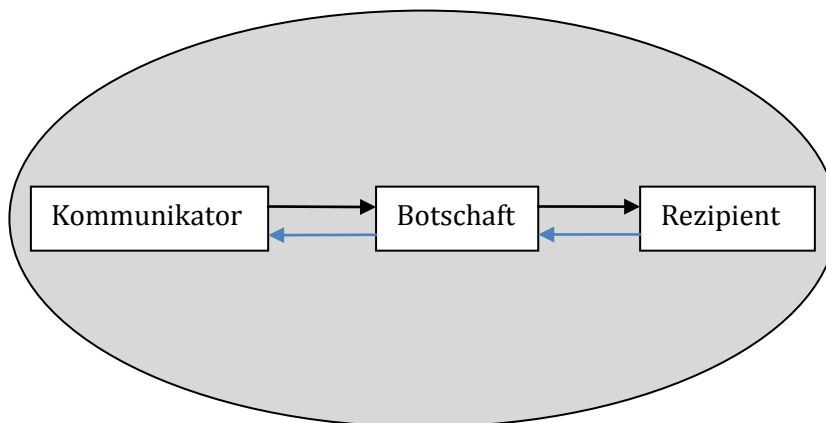


Abbildung 1: Komponenten der Kommunikation – vereinfachtes Schema modifiziert nach Six, Gleich und Gimmler (2007, S. 21).

Diese Abbildung zeigt gewissermaßen den „kleinsten gemeinsamen Nenner“ aller Konzeptionen und Taxonomien von Kommunikation.

Am Kommunikationsprozess sind mindestens zwei Personen beteiligt, welche durch Zeichen oder Symbole direkt („face-to-face“) oder indirekt über Medien miteinander in Verbindung treten. Für eine erfolgreiche Verständigung ist dabei ein Mindestmaß an geteiltem Wissen, sowie ein gemeinsames Zeichen- und Symbolsystem erforderlich. Die vom Kommunikator kodierten und übermittelten und vom Rezipient empfangenen und dekodierten Zeichen und Symbole stellen

die „Botschaft“ bzw. den Kommunikationsinhalt dar. In Kommunikationen können die gesendete und empfangene Botschaft sehr gut oder aber auch nur mäßig übereinstimmen (Six, Gleich und Gimmmler, 2007).

3. Allgemeine Kommunikationstheorien

In der Wissenschaft wird mithilfe von Modellen und Theorien versucht, Kommunikationsprozesse abzubilden, wobei zahlreiche verschiedene theoretische Ansatzpunkte existieren, um das breite Forschungsfeld der Kommunikation zu beschreiben und zu erklären. So zahlreich und unterschiedlich die verschiedenen Definitionen von Kommunikation ausfallen (vgl. Abschnitt 1 und 2), so zahlreich und unterschiedlich sind auch die bestehenden wissenschaftlichen Kommunikationstheorien und -modelle.

Der Gültigkeitsbereich und die Reichweite einer Theorie stehen in Zusammenhang mit dem angestrebten Allgemeinheitsgrad einer Theorie. Je mehr Sachverhalte eines Themenbereiches eine Theorie zu erklären und vorherzusagen vermag, desto größer ist die Reichweite der Theorie. Bei der Vielzahl an Kommunikationstheorien gibt es zunächst jene, die das Thema „Kommunikation“ ganz allgemein als Gegenstandsbereich abzudecken versuchen. Diese allgemeinen Theorien fokussieren bestimmte Aspekte der menschlichen Kommunikation und beanspruchen den größten Allgemeinheitsgrad. Ihre Aussagen sollen für alle zwischenmenschlichen Situationen, in denen kommuniziert wird, Gültigkeit besitzen. Neben den Theorien, die eine solch hohe Allgemeingültigkeit beanspruchen, existieren Theorien, welche spezifische kommunikative Phänomene fokussieren. Da die Reichweite solcher Theorien wesentlich enger ist, beschränkt sich ihre Anwendbarkeit auf sehr konkrete kommunikative Sachverhalte (Burkart & Hömberg, 2007).

Dieses Kapitel soll exemplarisch, die wichtigsten allgemeinen Theorien vorstellen, welche auch für die Kommunikationspsychologie von Bedeutung sind.

3.1. Die Lasswell-Formel

1948 formulierte der amerikanische Politik- und Kommunikationswissenschaftler Harald D. Lasswell eine einfache Formel, welche die wesentlichen Komponenten des Kommunikationsprozesses aufzeigen soll. Diese Formel lässt sich wie folgt aufgliedern (Lasswell, 1948, zitiert nach Frindte, 2001):

- *Wer* (Sender, Kommunikator)
- *sagt was* (Nachricht, Botschaft, Mitteilung, Information)
- *zu wem* (Empfänger, Adressat, Rezipient)
- *womit* (verbale(s) und nonverbale(s) Zeichen bzw. Verhalten)
- *durch welches Medium* (Übertragungskanal bzw. –modalität)
- *mit welcher Absicht* (Intention, Motivation, Ziel)
- *mit welchem Effekt*.

Auch wenn sich eine derart differenzierte Beschreibung von alltäglichen Kommunikationsprozessen oftmals sicher schwierig gestaltet, schmälert dies den Wert der Formel keineswegs, da sie nach wie vor zahlreichen Theoriebildungen als Grundlage und Denkanstoß dient (Frindte, 2001).

3.2. Mathematische Theorie der Kommunikation

Die mathematische Theorie der Kommunikation von Claude E. Shannon und Warren Weaver (1976), welche auch als Sender-Empfänger-Modell geläufig ist, stellt eines der bekanntesten Kommunikationsmodelle dar und orientiert sich an technischen Gesichtspunkten der Signalübertragung.

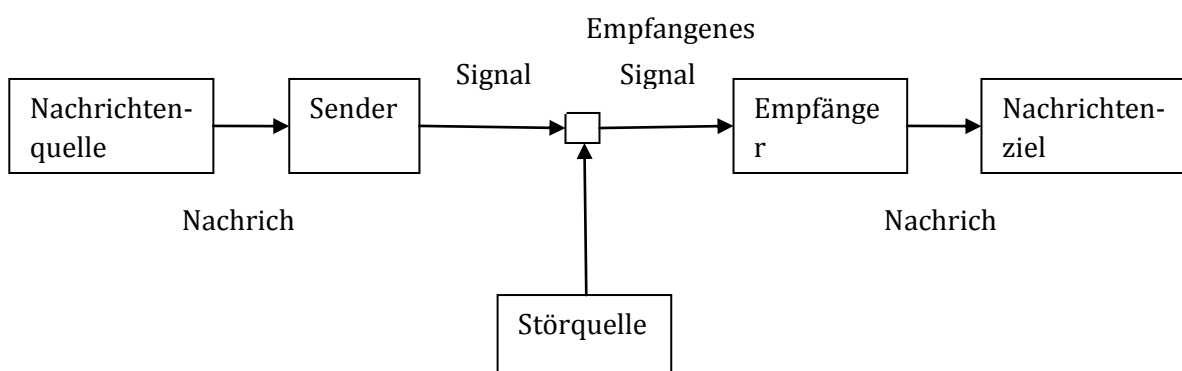


Abbildung 2: Das Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (1976, S.16, adaptiert).

Ausgangspunkt des Modells ist die Nachrichtenquelle, welche zunächst aus einer Reihe alternativer Nachrichten, die gewünschte auswählen muss. Nachdem eine

Nachricht ausgewählt wurde, wird diese vom Sender in ein Signal übersetzt, welches sodann über den Übertragungskanal vom Sender zum Empfänger gelangt. Letztlich ist es Aufgabe des Empfängers, das übermittelte Signal wieder in eine Nachricht zurückzuübersetzen und an das Nachrichtenziel weiterzuleiten. Während des Übertragungsprozesses kann das Signal von unerwünschten Zusätzen verzerrt oder gestört werden. Diese Störungen können grundlegende Missverständnisse bedingen (Shannon und Weaver, 1976).

Shannon und Weaver (1976) fassen den Begriff der Kommunikation sehr weit und verstehen darunter sowohl jegliches menschliche Verhalten, als auch Vorgänge zwischen Maschinen, in denen Informationen übertragen werden. Im Falle von menschlichen Kommunikationsprozessen repräsentiert das Gehirn des Senders die Nachrichtenquelle, wobei der Sender über die Stimmbänder Schallwellen erzeugt, welche vom Ohr des Empfängers aufgenommen und an das Nachrichtenziel (Gehirn des Empfängers) geleitet werden.

Kommunikationsprozesse sind vielschichtig, wodurch sich Fragen respektive Probleme auf mehreren Ebenen ergeben (Shannon und Weaver, 1976):

- Ebene A: Wie präzise können kommunikative Zeichen übertragen werden? (Das technische Problem)
- Ebene B: In welchem Ausmaß stimmen die übertragenen Zeichen mit der intendierten Bedeutung überein? (Das semantische Problem)
- Ebene C: Wie effizient übt die Nachricht Einfluss auf das Verhalten des Empfängers in der erstrebten Weise aus? (Das Effektivitätsproblem).

Die mathematische Theorie der Kommunikation beschäftigt sich vorwiegend mit dem technischen Problem, also mit der Frage, wie genau verschiedene Arten von Signalen vom Sender zum Empfänger übertragen werden (Shannon und Weaver, 1976).

3.3. Der symbolische Interaktionismus

Der Begriff „symbolischer Interaktionismus“ bezeichnet eine theoretische Herangehensweise zur Untersuchung des menschlichen Zusammenlebens und des menschlichen Verhaltens (Blumer, 2007, S. 24). Wissenschaftler verschiedener Forschungsdisziplinen haben den Ansatz des symbolischen Interaktionismus verfolgt und zu dessen gedanklicher Ausdifferenzierung beigetragen. Als wichtigster Vertreter des symbolischen Interaktionismus gilt aus heutiger Sicht der gebürtige Amerikaner George Herbert Mead (vgl. Blumer, 2007; Frindte, 2001).

Blumer (2007) orientiert sich bei seinen Ausführungen über den symbolischen Interaktionismus vor allem an den Überlegungen von George Herbert Mead (1995) und erklärt die Grundannahmen des symbolischen Interaktionismus anhand von drei Prämissen:

- Wie Menschen gegenüber den „Dingen“ handeln, hängt von der Bedeutung ab, welche diese Dinge für sie haben. Physische Gegenstände, Personen, beobachtbare Handlungen, ideologische Leitgedanken und Institutionen sind nur einige Beispiele, welche unter dem Begriff „Dinge“ subsumiert werden. Letztlich wird unter „Dingen“ alles menschlich Erfahrbare verstanden.
- Die Bedeutung dieser Dinge wird durch zwischenmenschliche soziale Interaktionen erzeugt. Im symbolischen Interaktionismus werden Bedeutungen somit als soziale Produkte aufgefasst, die sich durch Interaktionsprozesse zwischen mehreren Personen ergeben.
- Infolge interpretativer Deutungsprozesse können sich diese Bedeutungen auch verändern, wobei sich der Interpretationsprozess in zwei Schritten vollzieht. Erstens muss das Individuum die Aufmerksamkeit auf jene Dinge lenken, die seine Handlungen maßgeblich leiten und somit eine Bedeutung haben. Im zweiten Schritt findet ein Kommunikationsprozess des

Individuums mit sich selbst statt, in welchem er die Bedeutungen hinterfragt.

Blumer (2007) differenziert zwischen „symbolischen“ und „nicht-symbolischen“ Interaktionen. Mead (1995) spricht ursprünglich von „Konversation von Gesten“ und vom „Gebrauch signifikanter Symbole“. Während bei einer nicht-symbolischen Interaktion direkt auf das Verhalten des anderen reagiert wird, ohne dieses bewusst zu hinterfragen und zu deuten, beinhalten symbolische Interaktionen eine Interpretation der vorausgegangenen Handlung. Als plakatives Beispiel für nicht-symbolische Interaktionen beschreibt Blumer (2007) die reflexartigen Reaktionen eines Boxers, der automatisch seine Arme schützend vor den Körper hält, wenn der Gegner zum Schlag ausholt (S.30). Unmittelbare, unreflektierte Reaktionen erfolgen auch auf die Körpermimik, die Gestik und die Stimmlage einer Person. Wichtig für das Verständnis symbolischer Interaktionen ist das Phänomen der Perspektivenübernahme. Erst wenn man sich in die Rolle des anderen versetzt und versucht die Lage aus der Sicht des anderen zu sehen, ist eine Interpretation des Verhaltens des anderen möglich. Symbolische Interaktionen haben einen zentralen Stellenwert im sozialen Miteinander und ermöglichen erfolgreiche Kommunikation.

3.4. Die Theorie des kommunikativen Handelns

1981 publizierte der deutsche Philosoph und Soziologe Jürgen Habermas seine Theorie des kommunikativen Handelns, welche im Rahmen seiner von ihm entworfenen Gesellschaftstheorie einen bedeutsamen Stellenwert einnimmt (Burkart & Lang, 2007). Die Theorie des kommunikativen Handelns ist in ihren Grundzügen als Kommunikationstheorie zu verstehen, da sie universale Bedingungen menschlicher Verständigung aufzeigen will. Habermas Hauptinteresse liegt in der Analyse menschlicher Verständigungsprozesse unter Berücksichtigung humanspezifischer Bedingungen der Sprache (Burkart & Lang, 2007).

In allen Kommunikationsabläufen gelten universale Ansprüche, die berücksichtigt werden müssen, damit ein effizientes Kommunizieren möglich ist (Burkart & Lang, 2007, S.42):

- *Anspruch der „Verständlichkeit“*: Der Sprecher weiß, dass er bei seinen Formulierungen grammatikalische Regeln einhalten muss, damit er sich seinem Gesprächspartner verständlich machen kann.
- *Anspruch der „Wahrheit“*: Der Sprecher verfügt über das Wissen, dass er über etwas sprechen sollte, was von beiden als real aufgefasst werden kann.
- *Anspruch der „Wahrhaftigkeit“*: Er weiß, dass er seine wirklichen, echten Intentionen zum Ausdruck bringen muss, um den anderen nicht hinters Licht zu führen.
- *Anspruch der „Richtigkeit“*: Der Sprecher weiß, dass er eine Aussage unter Berücksichtigung der Normen und Werte beider Gesprächspartner formulieren muss.

Das konstante Ziel der wechselseitigen Verständigung jeglichen kommunikativen Prozesses wird dann erreicht, wenn eine Einigung bezüglich der vermittelten Bedeutungen hergestellt werden konnte. Durch Missachtung der oben angeführten Ansprüche oder aber durch unbeabsichtigte Störungen, kann die angestrebte Verständigung scheitern. In solchen Fällen können einfache Reparaturleistungen Abhilfe schaffen. Man könnte durch Nachfragen wie das Gesagte gemeint war versuchen, einen Konsens zu finden oder aber durch zusätzliche Erklärungen das Gesagte konkretisieren. Nützen derartige Reparaturversuche nichts, muss der Kommunikationsprozess abgebrochen werden, und durch eine andere Form der Kommunikation, dem Diskurs, ersetzt werden. Im Diskurs wird Verständigung durch Vorbringen schlagender Argumente herbeizuführen versucht (Burkart & Lang, 2007).

Frindte (2001) meint, Habermas Theorie entspreche einer Idealvorstellung kommunikativer Abläufe, wobei die von Habermas beschriebenen Ansprüche in alltäglichen Kommunikationen häufig verletzt würden.

4. Psychologische Kommunikationsmodelle

Krauss und Fussell (1996) suchten nach theoretischen Zusammenhängen in den verschiedenen und zum Teil sehr heterogenen sozialpsychologischen Kommunikationstheorien und –modellen. Um die zahlreichen kommunikationspsychologischen Ansätze in eine Ordnung zu bringen, schlagen sie folgende Einteilung von Grundmodellen vor:

- Encoder-Decoder-Modelle
- Intentionale Modelle
- Modelle der Perspektivenübernahme
- Dialog-Modelle

Diese Klassifikation von Krauss und Fussell (1996) soll durch eine zusätzliche Kategorie erweitert werden:

- Funktionsmodelle der Kommunikation

4.1. Encoder-Decoder-Modelle

Encoder-Decoder-Modelle beschreiben Kommunikation als prozesshaften Ablauf, in welchem Informationen von einem Sender verschlüsselt (enkodiert), mittels Übertragungskanal an einen Empfänger geleitet und vom Empfänger wieder entschlüsselt (dekodiert) werden. Um die entschlüsselten Informationen richtig deuten zu können, muss eine möglichst störungsfreie Übertragung stattfinden (Krauss & Fussell, 1996).

Die mathematische Theorie der Kommunikation von Shannon und Weaver (1976) ist Beispiel eines Encoder-Decoder-Modells (siehe Abschnitt 3.2.).

4.2. Intentionale Modelle

Während Encoder-Decoder-Modelle primär die Bedeutung einer Botschaft und die störungsfreie Übertragung dieser thematisieren, legen intentionale Modelle das Hauptaugenmerk auf die Absichten und Zielsetzungen des Senders (vgl. Frindte,

2001; Krauss & Fussell, 1996; Witte, 2007). Intentionale Modelle betonen somit den Austausch kommunikativer Absichten, wobei davon ausgegangen wird, dass der Sender von einer Vielzahl möglicher alternativer Formulierungen diejenige wählt, die eine bestimmte Absicht am besten ausdrückt. Die Decodierung der wörtlichen Bedeutung einer Nachricht durch den Empfänger ist nur ein Schritt im Prozess des Verstehens. Die Ableitung, der einer Nachricht zugrunde liegenden kommunikativen Absicht, ist ein zweiter wichtiger Schritt für eine erfolgreiche Kommunikation zwischen Sender und Empfänger (Krauss & Fussell, 1996).

Die Befolgung bestimmter Kommunikationsregeln ermöglicht, dass Sender und Empfänger eine Einigung über die sprachliche Äußerung finden (Frindte, 2001). Durch die Einhaltung von Kommunikationsregeln können somit Missverständnisse verhindert und der Informationsaustausch bestmöglich gestaltet werden (Maderthaner, 2008).

Die Kommunikationsmaximen von von Grice (1975, zitiert nach Frindte, 2001) beinhalten eine Reihe von Kommunikationsregeln, weshalb diese den intentionalen Modellen zugeordnet werden können (Frindte, 2001).

4.3. Modelle der Perspektivenübernahme

Ganz allgemein thematisieren Modelle der Perspektivenübernahme, dass Individuen die Welt von verschiedenen Blickwinkeln aus erleben, und dass diese perspektivischen Unterschiede divergente individuelle Erfahrungen bedingen. Modelle der Perspektivenübernahme des Sprachgebrauchs betonen insbesondere, dass die Gesprächspartner einen gemeinsamen Kontext schaffen müssen, um erfolgreich kommunizieren zu können. Eine gemeinsame Kommunikationssituation wird, zumindest teilweise, durch einen wechselseitigen Prozess der Perspektivenübernahme konstruiert. Beide Gesprächspartner müssen also versuchen, sich in die jeweilige Situation des anderen hineinzusetzen, um dadurch die Kommunikationssituation in ähnlicher Weise wie der Kommunikationspartner zu erleben. Durch diesen wechselseitigen Prozess wird

der gemeinsame kommunikative Kontext ständig erweitert und verfeinert (Krauss & Fussell, 1996).

Das Vier-Komponenten-Modell von Rosemann und Kerres (1986) zählt zu den Modellen der Perspektivenübernahme (siehe Abschnitt 8.5.4.).

4.4. Dialog-Modelle

Dialog-Modelle betonen die Wichtigkeit des sozialen Kontextes und die wechselseitige Interaktion zwischen den Gesprächspartnern. Es wird angenommen, dass der Aussagengehalt oder die Bedeutung einer Nachricht nicht von Anfang an festgelegt ist, sondern sich erst aus dem Gespräch und der sozialen Situation heraus ergibt. Im Unterschied zu den bisher vorgestellten Kommunikationsmodellen erachten Dialog-Modelle die Zusammenarbeit und Leistung beider Kommunikationspartner für eine erfolgreiche Kommunikation als ausschlaggebend. Als Ziel der kommunikativen Handlungen gelte das Erreichen von Intersubjektivität (Krauss & Fussell, 1996). Frindte (2001) schreibt hierzu: „Unter Intersubjektivität wird der von den Kommunikationspartnern gemeinsam geteilte Bedeutungsgehalt bestimmter Handlungen oder Symbole verstanden, der erst in der gemeinsamen Kommunikation hergestellt wird“ (S.47).

4.5. Funktionsmodelle der Kommunikation

Funktionsmodelle der Kommunikation betonen die Multifunktionalität der sozialen Kommunikation. Sprachliche Äußerungen beinhalten mehrere Botschaften gleichzeitig und können nicht auf einen einzigen Bedeutungsinhalt reduziert werden (Delhees, 1994). Diese Simultaneität stellt eine hohe Anforderung an die Kommunikatoren, da sie gleichzeitig mehrere Aufgaben bewältigen müssen (vgl. Delhees, 1994; Schulz von Thun, 2003).

Beispiele für Funktionsmodelle sind das Organon-Modell der Sprache von Karl Bühler (1934), die pragmatischen Axiome von Watzlawick et al. (1969), sowie das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981), welche nun eine ausführliche Darstellung finden.

4.5.1. Das Organonmodell der Sprache von Karl Bühler (1934)

Bereits 1934 beschreibt Karl Bühler in seinem Organon-Modell der Sprache, dass eine sprachliche Mitteilung mehrere Bedeutungen haben kann und meint: „Die sprachliche Mitteilung ist die an Grundbezügen reichste Erscheinungsform des konkreten Sprechereignisses“ (S.24).

Bühler (1934) postuliert drei fundamentale Funktionen bzw. Leistungen der menschlichen Sprache: Darstellung, Ausdruck und Appell.

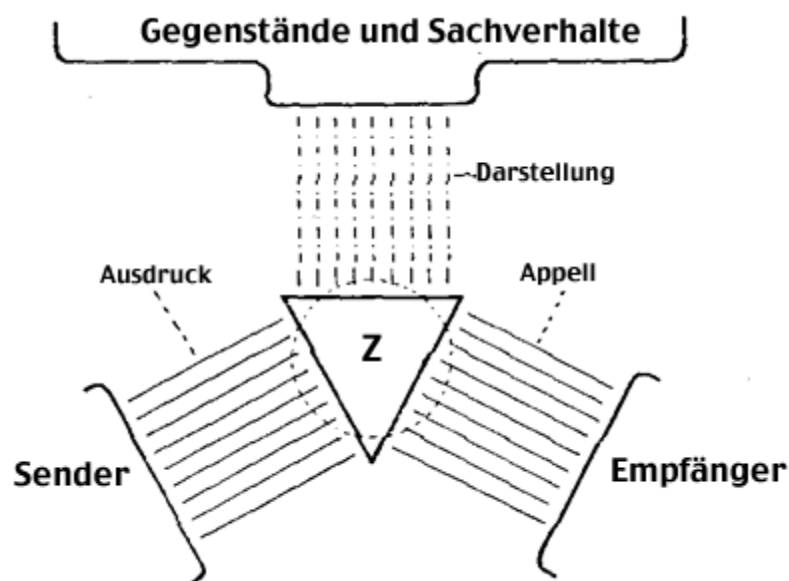


Abbildung 3: Das Organon-Modell der Sprache von Karl Bühler (1934, S.28).

Im Zentrum des Organon-Modells steht das *Zeichen*, welches Beziehungen zu *Sender*, *Empfänger* und *Objekt* (*Gegenstände und Sachverhalte*) aufweist. Die Zeichen können sowohl verbaler als auch nonverbaler Art sein. Die drei Relationsbeziehungen des Zeichens entsprechen den drei fundamentalen Sprachfunktionen. Grundsätzlich sind in jeder Kommunikation alle drei Sprachfunktionen gleichzeitig wirksam. Je nach gegebener Kommunikationssituation, kann aber eine der drei Sprachfunktionen mehr oder weniger dominieren (Bühler, 1934).

Das Zeichen als *Symbol* steht für die Beziehung zwischen Zeichen und Objekt und entspricht der *Darstellungsfunktion*. Mit Hilfe von sprachlichen Zeichen versucht der Sender den Empfänger über bestimmte Sachverhalte und Gegenstände zu

informieren. Die Darstellungsfunktion dient somit der Vermittlung sachlicher Informationen über ein Objekt.

Geht es um die Beziehung zwischen Zeichen und Sender, ist das Zeichen *Symptom* und hat eine *Ausdrucksfunktion*. Durch die sprachliche Mitteilung des Senders erfährt der Empfänger auch etwas über den Sender selbst, über sein inneres Befinden, seine Meinungen und Einstellungen. Beim Ausdruck spielt die nonverbale Kommunikation, wie Mimik, Gestik und Tonfall, eine zentrale Rolle. Die Auswahl der Sprechinhalte und die Art der Darstellung liefern Informationen über den Sprecher selbst.

Wenn die *Appellfunktion* im Vordergrund steht, fungieren die sprachlichen Zeichen als *Signal*. Die vom Sender geäußerte Botschaft kann den Empfänger dazu veranlassen ein bestimmtes erwünschtes Verhalten zu zeigen. Sprachliche Mitteilungen können also auch der Manipulation und Einflussnahme des Verhaltens anderer dienen.

4.5.2. Die pragmatischen Axiome von Watzlawick (1969)

Watzlawick et al. (1969) beschreiben mit ihren fünf pragmatischen Axiomen grundlegende Eigenschaften der zwischenmenschlichen Kommunikation, wobei der Begriff „Axiom“ kritisch in Frage gestellt wird und lieber von „provisorischen Formulierungen, die weder Anspruch auf Vollständigkeit noch auf Endgültigkeit erheben können“ (S.50) gesprochen wird.

1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren.

Dieses erste, berühmt gewordene metakommunikative Axiom beschreibt den Umstand, dass jedes Verhalten, ob verbal oder nonverbal, in einer sozialen Situation Mitteilungscharakter besitzt. In einer zwischenmenschlichen Situation wird auch durch Nichthandeln etwas mitgeteilt (vgl. Abschnitt 2).

Zur Veranschaulichung des ersten Axioms soll folgendes Beispiel dienen: Wenn eine Person in einem vollen Wartesaal schweigt und den Blick zum Boden richtet, drückt sie damit aus, dass sie nicht angesprochen werden möchte und lieber still

wartet. Ohne dass die betreffende Person konkret ausgesprochen hat, dass sie in Ruhe gelassen werden will, vermittelt dies ihr nonverbales Verhalten. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Kommunikation oftmals unbewusst stattfindet und nonverbales Verhalten für das Verständnis von Kommunikation nicht vernachlässigt werden darf (Watzlawick et al., 1969).

2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.

Jede Mitteilung enthält neben der reinen Sachinformation, also dem Inhalt, immer auch Informationen über die Beziehung der Gesprächspartner zueinander. Dabei determiniert die persönliche Beziehung zwischen Sender und Empfänger, wie der Inhalt einer Nachricht aufzufassen ist.

Selten liegt eine explizite Definition der Beziehung zwischen den Gesprächspartnern vor. Als Hinweise über die Art der Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern dienen beispielsweise Tonfall, Mimik und Gestik, sowie der Gesprächskontext (Watzlawick et al., 1969).

Ausschlaggebend für die Interpretation des Inhaltsaspekts einer Mitteilung ist somit die emotionale Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern. Die Unterscheidung eines Inhalts- und Beziehungsaspekts einer Nachricht findet sich auch im Modell von Schulz von Thun (1981) wieder (siehe Abschnitt 6).

3. Axiom: Kommunikationsabläufe werden unterschiedlich interpunktiert

Die Startpunkte des kommunikativen Austausches werden subjektiv gesetzt, wobei jeder der Gesprächspartner die Ursache des eigenen Verhaltens im Verhalten des anderen sieht. Allerdings hat Kommunikation objektiv betrachtet keinen Anfangs- oder Endpunkt, sondern verläuft vielmehr kreisförmig, weshalb sich das Kommunikationsgeschehen nicht anhand von kausalen Ursache-Wirkungs-Ketten beschreiben lässt (Watzlawick et al., 1969).

4. Axiom: Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten

Die menschliche Kommunikation ist nach Watzlawick et al. (1969) durch zwei wesentliche Ausdrucksformen gekennzeichnet: die digitale und analoge

Kommunikation. Während sich die digitale Kommunikation vorwiegend auf die gesprochene Sprache und den Inhaltsaspekt einer Mitteilung bezieht, bezeichnet die analoge Kommunikation das nonverbale Ausdrucksverhalten und steht in enger Assoziation zum Beziehungsaspekt. Die beiden Modalitäten (digital und analog) stehen nicht nebeneinander, sondern ergänzen sich in jeder Nachricht wechselseitig. Für gelingende Kommunikation ist es wichtig, die Doppeldeutigkeit einer Mitteilung zu erkennen und richtig zu interpretieren. Informationsverluste und Fehler bei der Übersetzung von einer in die andere Modalität sind in beide Richtungen möglich.

5. Axiom : Interaktionen können symmetrisch oder komplementär verlaufen

Watzlawick et al. (1969) unterscheiden zwei verschiedenen Arten von Beziehungen, welche entweder auf Gleichheit oder Ungleichheit zwischen den Partnern basieren. Die Beziehungsgrundlage symmetrischer Beziehungen besteht in der Gleichberechtigung der Partner und einem Streben nach Minimierung von Ungleichheiten zwischen diesen. Im Gegensatz dazu, sind komplementäre Beziehungen durch Ungleichheiten zwischen den Partnern gekennzeichnet, wobei unzureichende Verhaltensweisen eines Partners durch Verhaltensweisen des anderen Partners ergänzt werden. Die Beziehung zwischen Eltern und Kind, Arzt und Patient, Lehrer und Schüler sind Beispiele für komplementäre Beziehungen.

6. Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981)

In den 70er Jahren entwickelte der Psychologe und Kommunikationstrainer Professor Friedemann Schulz von Thun im Rahmen seiner Vortragstätigkeit das Kommunikationsquadrat, welches 1977 sodann das erste Mal publiziert wurde. In der erstmaligen Veröffentlichung wurde das Modell jedoch noch ohne den Empfänger mit seinen „vier Ohren“ vorgestellt. Das erste Buch seiner Trilogie *Miteinander reden* erschien 1981, welches mit einer Auflage von über 1,2 Millionen aus heutiger Sicht zu den klassischen Standardwerken der Kommunikationspsychologie gezählt werden kann. Das Kommunikationsquadrat, welches auch unter den Namen „Vier-Ohren-Modell“ bzw. „Nachrichtenquadrat“ geläufig ist, gilt als das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun.¹

Schulz von Thun (1981) geht davon aus, dass jede Äußerung vier verschiedene Informationsanteile enthält, welche er als die „vier Seiten einer Nachricht“ bezeichnet. Mit jeder Nachricht sendet eine Person gleichzeitig Informationen auf folgenden vier Seiten:

- **Sachseite:** Jede Mitteilung enthält Informationen über einen konkreten Sachverhalt.
- **Selbstoffenbarungsseite:** In jeder Äußerung finden sich auch Informationen über den Sprecher selbst. Ob der Sprecher will oder nicht, er gibt auch Informationen über sich selbst preis.
- **Beziehungsseite:** Sie drückt aus, in welcher Beziehung die Gesprächspartner zueinander stehen. Hinweise für die Art der Beziehung finden sich häufig in der gewählten Formulierung, dem Tonfall und anderen para- und nonverbalen Signalen.
- **Appellseite:** Fast alle Nachrichten haben die Funktion, auf den Empfänger Einfluss zu nehmen, ihn zu etwas veranlassen. Mit jeder Nachricht wird also auch ein Appell an den Gesprächspartner gerichtet.

¹ Quelle: http://www.schulz-von-thun.de/files/friedo_lebenslauf_lang.pdf [10.10.2011]

So wie der Sender mit einer Nachricht gleichzeitig Informationen auf vier Ebenen sendet, ist der Empfänger beim Hören der Nachricht prinzipiell für Informationen auf allen vier Ebenen aufnahmefähig, er hört gewissermaßen mit vier Ohren (Schulz von Thun, 2009).

Zur Veranschaulichung des Modells soll Abbildung 4 dienen.



Abbildung 4: Das Nachrichtenquadrat²

Grundsätzlich sind die vier Seiten einer Nachricht in ihrer Bedeutung gleich wichtig, wobei in einer konkreten Kommunikationssituation eine Seite mehr oder weniger vordergründig sein kann (Schulz von Thun, 2009).

Wichtiger Kernpunkt des Modells ist, „*daß [sic] ein und dieselbe Nachricht stets viele Botschaften gleichzeitig enthält* [Hervorhebung v. Verf.]“ (Schulz von Thun, 2009, S. 26). Mit dieser Tatsache, dass eine Nachricht gleichzeitig mehrere Botschaften vereint, lässt sich auch erklären, warum Kommunikation so komplex und störanfällig ist. Durch die Mehrdeutigkeit einer Nachricht, gestaltet es sich für den Empfänger schwierig, die richtige Botschaft „herauszuhören“. Aber auch der Sender muss bei seiner Wortwahl darauf achten, dass seine intendierte Botschaft vom Empfänger richtig entschlüsselt werden kann.

Das Nachrichtenquadrat dient nicht nur der Analyse der verschiedenen Aspekte, die einer konkreten Nachricht inhärent sind, sondern es soll auch helfen etwaige Kommunikationsstörungen und -probleme aufzudecken (Schulz von Thun, 2003).

² Quelle: http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71 [10.10.2011]

Kommunikationsschwierigkeiten können prinzipiell auf allen vier dargestellten Ebenen entstehen. Schulz von Thun (2003) erklärt dies mit folgenden Worten:

Charakteristisch für menschliche Kommunikation ist, dass so viel gleichzeitig passiert:

- Sich zeigen (verbergen) und erkannt (verkannt) werden;
- Einen Sachverhalt meinen und verstanden (missverstanden, nicht verstanden) werden;
- Eine Beziehung stiften und eine Beziehungsdefinition anbieten (die akzeptiert oder verworfen werden kann);
- Der Versuch einer Einflussnahme (Appell), der befolgt, ignoriert oder verweigert werden kann.

Diese Gleichzeitigkeit, die sich implizit und explizit, verbal und nonverbal realisiert, stellt für den Wissenschaftler, mehr noch für den Kommunikator (Sender und Empfänger) eine große Herausforderung dar, weil die Simultaneität bewältigt werden muss und auf jeder dieser vier Ebenen etwas schief gehen kann. (S.105)

Gemäß Schulz von Thun (2009) handelt es sich bei dem Nachrichtenquadrat um eine Kombination des Organon-Modells von Bühler (1934) und dem zweiten Axiom von Watzlawick et al. (1969). Die von Bühler (1934) postulierten sprachlichen Funktionen Darstellung, Ausdruck und Appell, finden sich in der Sach-, Selbstoffenbarungs- und Appellebene des Nachrichtenquadrats wieder. Der Inhaltsaspekt des zweiten Axioms von Watzlawick et al. (1969) entspricht gewissermaßen der Sachseite einer Nachricht, während der Beziehungsaspekt die Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellseite einer Nachricht zusammenfasst (Delhees, 1994).

Obwohl das Kommunikationsquadrat als eines der am häufigsten zitierten kommunikationspsychologischen Modelle bezeichnet werden kann, wurde das Modell bisher nur von Schedy (2009) im Rahmen ihrer Diplomarbeit einer kritischen, empirischen Prüfung unterzogen (siehe Abschnitt 6.3.).

6.1. Unterschiedliche Formen von Nachrichten

Die vom Sender geäußerte Nachricht kann in vier Aspekte aufgegliedert werden, wobei eine Nachricht aus einem einzigen Wort oder Satz oder aber aus mehreren Sätzen bestehen kann. Letztlich können auch nonverbale Verhaltensweisen (z.B. ein grimmiger Gesichtsausdruck) als Nachricht verstanden werden. Jede Nachricht vereint mehrere Informationsaspekte, wobei sich diese sowohl aus sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen zusammensetzen (Schulz von Thun, 2009).

Explizite und implizite Botschaften

Explizite Botschaften sind jene, welche ausdrücklich und klar formuliert werden. Implizite Botschaften sind solche, die, ohne dass sie konkret ausgesprochen wurden, dennoch in der Nachricht enthalten sind und erst abgeleitet bzw. hineininterpretiert werden müssen. Sie müssen gewissermaßen „zwischen den Zeilen“ herausgelesen werden. Beispielsweise kann explizit formuliert werden „Kannst du bitte den Müll runter bringen?“ oder implizit „Der Mülleimer ist voll“. Explizite und implizite Botschaften sind in ihrer Bedeutung für Kommunikationsabläufe gleich wichtig. Häufig wird die eigentliche Botschaft bewusst implizit formuliert, um sich nicht klar festzulegen und um sie gegebenenfalls leugnen zu können (Schulz von Thun, 2009).

Nonverbale Nachrichtenanteile

Nonverbale Nachrichtenanteile helfen die sprachlichen Anteile einer Nachricht richtig zu deuten. Wenn zum Beispiel der Satz „An deiner Stelle würde ich mich in Acht nehmen“ begleitet von einem wütenden Gesichtsausdruck ausgesprochen wird, weiß der Empfänger, dass er den Sender lieber nicht weiter provozieren sollte. Somit qualifizieren die nicht-sprachlichen Anteile die verbale Mitteilung. Das Modell ist auch für die Analyse rein nicht-sprachlicher Nachrichten anwendbar, allerdings verliert dabei die Sachseite an Bedeutung, da sachliche Informationen aus nonverbalen Verhaltensweisen kaum ableitbar sind (Schulz von Thun, 2009).

Kongruente und inkongruente Nachrichten

Sprachliche und nicht-sprachliche Anteile können in sich stimmig sein und zueinander passen (kongruente Nachrichten) oder sich gänzlich widersprechen (inkongruente Nachrichten). Wenn eine Person klagt, sie sei todunglücklich und dazu einen traurigen Gesichtsausdruck zeigt, wäre dies eine kongruente Nachricht – verbale und nonverbale Signale ergänzen sich gegenseitig. Würde die betreffende Person in diesem Fall einen fröhlichen Ausdruck zeigen, wäre dies eine – in hohem Maße – inkongruente Nachricht. Empfänger inkongruenter Nachrichten sind naturgemäß oft verwirrt und wissen nicht, wie sie darauf reagieren sollen (Schulz von Thun, 2009).

Da das Hauptinteresse der vorliegenden Arbeit nicht so sehr auf das Senden einer Nachricht gerichtet ist, sondern vielmehr auf die Interpretation von kommunikativen Äußerungen, soll nun „Das Empfangen mit vier Ohren“ näher beleuchtet werden.

6.2. Das Interpretieren einer Nachricht (mit „vier Ohren“)

Vom Sender wird also eine Nachricht mit vier verschiedenen Informationsanteilen an den Empfänger übermittelt, welcher nun die Aufgabe hat zu entscheiden, auf welche der vier Seiten er reagieren soll. Grundsätzlich entscheidet der Empfänger, welchem Informationsaspekt der Nachricht er besondere Beachtung schenkt. Vorteilhaft wäre, wenn der Empfänger gewissermaßen mit „vier Ohren“ hört, also für alle Seiten der Nachricht sensibel ist.

Die Kommunikation zwischen Sender und Empfänger kann scheitern, wenn der Empfänger bei der Interpretation einer Nachricht seine Aufmerksamkeit auf einen Aspekt richtet, der für den Sender nicht vorrangig war. Auch einseitige Empfangsgewohnheiten, also die konsequente Gewohnheit des Empfängers größtenteils nur mit einem Ohr zu hören, können Grund für das Scheitern der Kommunikation sein (Schulz von Thun, 2009). Im Folgenden sollen diese einseitigen Spezialisierungen dargestellt werden.

6.2.1. Das Sachohr

Empfänger, die zu Sachinterpretationen neigen, suchen Auseinandersetzungen vorwiegend auf der sachlichen Ebene. Dies kann zum Problem werden, wenn die eigentliche Unstimmigkeit auf der zwischenmenschlichen Ebene angesiedelt ist. Schulz von Thun (2009) meint, dass vor allem Männer und Akademiker dazu neigen, sich auf die Sachseite einer Nachricht zu konzentrieren und versuchen, Probleme mit sachlichen Argumenten zu lösen. Ähnlich argumentiert Bühler bereits 1934, dass die Darstellungsfunktion der Sprache häufig in den Vordergrund rückt und spezifiziert weiter: „das gilt sicher am ausgesprochensten für die wissenschaftliche Sprache und erreicht einen Höhepunkt im Darstellungssystem der modernen Logistik“ (S.32).

Zur Verdeutlichung des Phänomens, eine grundlegende Beziehungsfrage durch rein sachliche Argumente klären zu wollen, soll folgendes überzeichnete Beispiel dienen (Schulz von Thun, 2009):

Frau: „Liebst du mich noch?“

Mann: „Ja, weißt du, da müssten wir erst einmal den Begriff Liebe definieren, da kann man ja sehr viel drunter [sic] verstehen...“

Frau: „Ich mein doch nur, welche Gefühle du mir gegenüber hast...“

Mann: „Nun, Gefühle – das sind ja zeit-variable Phänomene, darüber gibt es keine generellen Aussagen...“ (S.47).

6.2.2. Das Beziehungsohr

Bei Personen, die überwiegend Beziehungsinterpretationen vornehmen, besteht die Gefahr, dass jede Äußerung auf die eigene Person bezogen wird. Bei manchen Personen ist das Beziehungsohr dermaßen dominant ausgeprägt, dass auch aus rein sachlichen Äußerungen Informationen über die Beziehung abgeleitet werden. Personen mit einem gespitzten Beziehungsohr nehmen vieles persönlich, sind schnell beleidigt und fühlen sich leicht angegriffen (Schulz von Thun, 2009, S.51).

6.2.3. Das Selbstoffenbarungsohr

Während ein überempfindliches Beziehungsohr als sehr ungünstig für gesunde Kommunikationsverläufe eingestuft werden muss, weist ein ausgeprägtes Selbstoffenbarungsohr viele Vorteile auf. Nachrichten werden danach analysiert, was sie über den Sender offenbaren. Die in der Nachricht enthaltenen Botschaften werden vom Empfänger nicht auf die eigene Person bezogen, sondern dahingehend untersucht, was mit dem Sender los ist, warum er diese Nachricht sendet. Man denke beispielsweise an einen Wutausbruch des Senders. Personen mit einem stark ausgeprägten Beziehungsohr, würden sich angegriffen fühlen, den Sender vielleicht auch anklagen und dadurch die Situation möglicherweise zum Eskalieren bringen. Personen mit einem gewachsenen Selbstoffenbarungsohr, würden einen Gefühlsausbruch des Senders nicht persönlich nehmen und die Ursachen der Wut im psychischen Befinden des Senders und nicht bei sich selbst suchen (Schulz von Thun, 2009).

Allerdings kann das ausschließliche Hören mit dem Selbstoffenbarungsohr dazu führen, dass Beziehungsbotschaften gänzlich ignoriert werden und sich gewissermaßen eine Immunität gegen Kritik entwickelt. In solch einem Fall könnte die Devise lauten: „Dass er so reagiert, hat nichts mit mir zu tun“. Auch viele psychoanalytisch orientierte Psychotherapeuten haben aufgrund ihrer analytischen Tätigkeit ein stark gespitztes Selbstoffenbarungsohr entwickelt, was allerdings die Gefahr birgt, dass sie sachlichen, appellhaften und beziehungsrelevanten Informationen zu wenig Beachtung schenken (Schulz von Thun, 2009).

6.2.4. Das Appellohr

Mit diesem Ohr werden Nachrichten bezüglich appellhafter Signale analysiert. Personen, die überwiegend Appellinterpretationen vornehmen, wollen ungesagte Wünsche wahrnehmen und erfüllen. Sie möchten als zuvorkommend und höflich wahrgenommen werden, weshalb sie ständig hinterfragen, was andere von ihnen erwarten könnten. Gelernt wird dieses Verhalten vermutlich bereits in der Kindheit, da Eltern ihre Kinder für zuvor- und entgegenkommendes Verhalten oft loben. Die

Aufmerksamkeit ständig auf die vermeintlichen Wünsche anderer zu richten, birgt die Gefahr, die eigene Person einschließlich der eigenen Bedürfnisse aus den Augen zu verlieren (Schulz von Thun, 2009).

6.3. Empirische Prüfung des Kommunikationsquadrates

Obwohl das Nachrichtenquadrat von Schulz von Thun (1981) als eines der am häufigsten zitierten kommunikationspsychologischen Modelle gilt, wurde bisher nur von Schedy (2009) im Rahmen ihrer Diplomarbeit versucht, einen empirischen Nachweis des Modells zu erbringen.

Vorgehensweise

Schedy (2009) konstruierte einen Fragebogen, indem zu drei Kontexten (Familie, Paarbeziehung und Beruf) jeweils 11 verschiedene Aussagesätze präsentiert wurden. Im Fragebogen wurde den Versuchspersonen zunächst anhand eines Beispiels die Vierseitigkeit einer Nachricht im Sinne Schulz von Thuns (1981) erklärt.

Anschließend sollten die Teilnehmer die, von Schedy (2009) formulierten, Aussagesätze danach beurteilen, welche der vier Seiten einer Nachricht für sie am offenkundigsten wahrnehmbar ist. Die Aufgabe der Teilnehmer bestand also darin, sich für diejenige Seite einer Nachricht zu entscheiden, welche für sie am deutlichsten herauszuhören ist.

Die demographischen Angaben zu Alter, Geschlecht und höchster abgeschlossener Ausbildung fungierten als unabhängige Variablen, ebenso wie die drei verschiedenen Dialog-Szenarien, während die vier Seiten einer Nachricht (Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene) als abhängige Variablen zu nennen sind.

Befragt wurden insgesamt 177 Personen, wobei das Geschlecht mit 88 männlichen und 89 weiblichen Teilnehmern gleichverteilt war und das durchschnittliche Alter der Untersuchungsteilnehmer bei etwa 40 Jahren lag.

Ergebnisse

Die Überprüfung der ersten Hypothese, ob die vier Seiten einer Nachricht unabhängig vom Gesprächskontext klar voneinander unterscheidbar und wahrnehmbar sind, erfolgte mittels dichotomer Faktorenanalyse. Unter Einbeziehung der Gesamtstichprobe zeigen die Ergebnisse, dass nicht vier, sondern nur drei Faktoren festgestellt werden konnten. Die Appellebene als erster Faktor scheint am leichtesten erkennbar zu sein. Der zweite Faktor zeigte positive Ladungen auf den Items der Beziehungsebene, sowie negative Ladungen auf den Items der Sachebene, weshalb sich diese beiden Ebenen gegenseitig auszuschließen scheinen. Das bedeutet, dass Items, welche der Sachebene zugeordnet werden, keinesfalls als der Beziehungsebene zugehörig eingestuft werden. Als dritter Faktor konnte die Selbstoffenbarungsebene erkannt werden. Durch diese drei Faktoren können insgesamt 38,1% der Varianz in den Antworten der Teilnehmer erklärt werden.

Die zweite Hypothese beschäftigte sich mit der Frage, ob sich Männer und Frauen in der Beurteilung der Aussagen hinsichtlich der postulierten Ebenen von Schulz von Thun (1981) unterscheiden. Zur Analyse wurde wieder die Faktorenanalyse für dichotome Items herangezogen, wobei die Auswertung getrennt für die Stichprobe der Männer und die Stichprobe der Frauen durchgeführt wurde. Die Ergebnisse zeigen, dass in der Stichprobe der Männer wieder nur drei Faktoren identifiziert werden konnten, wobei sich als erster Faktor die Appellebene, als zweiter Faktor die Selbstoffenbarungsebene und als dritter Faktor die Sachebene herauskristallisierte. Der Beziehungsaspekt wurde von den Männern nicht wahrgenommen. In der Stichprobe der Frauen hingegen konnten vier Faktoren festgestellt werden (1. Faktor: Appellebene, 2. Faktor: Beziehungsebene, 3. Faktor: Selbstoffenbarungsebene, 4. Faktor: Sachebene). Während Männer den Beziehungsaspekt nicht wahrzunehmen scheinen, erkennen Frauen den Beziehungsaspekt nach dem Appellaspekt am besten. Die Hypothese, dass Männer und Frauen Aussagen unterschiedlich beurteilen konnte somit bestätigt werden.

Weiters wurde überprüft, ob die Skalen voneinander unabhängig sind, was in der Stichprobe der Männer bestätigt werden konnte. Allerdings zeigte sich in der

Stichprobe der Frauen ein anderes Bild. Die Auswertung mittels Pearsonkorrelation ergab einen hoch signifikanten positiven Zusammenhang zwischen der Appell- und Selbstoffenbarungsskala in der Stichprobe der weiblichen Teilnehmerinnen, was darauf hindeutet, dass Frauen in appellhaften Aussagen auch Informationen über den Sender ableiten.

Die Überprüfung der Hypothese, ob die vier Seiten einer Nachricht in den drei verschiedenen Dialog-Szenen unterschiedlich wahrgenommen werden, konnte aufgrund der ungleichen Verteilung der Items in den vier Skalen nicht eindeutig geklärt werden. Allerdings weist die deskriptive Darstellung der Ergebnisse darauf hin, dass in beruflichen Situationen Aussagen klarer und eindeutiger einer der vier Ebenen zugeordnet werden können, in familiären und Paarbeziehungssituationen hingegen, scheinen Aussagen mehrdeutiger zu sein.

7. Kommunikationsinterpretation

Nach Funke (2003) hat Verständigung viel zu tun mit Zuhören und Mitdenken (vgl. Abschnitt 1). Nur wenn Sprecher und Hörer einander aufmerksam zuhören und beide den jeweils anderen auch verstehen wollen, kann ein erfolgreicher Verständigungsprozess zwischen den Gesprächspartnern stattfinden. Dabei ist Zuhören als aktives Verhalten aufzufassen, es erfordert Aufmerksamkeit und bedeutet, dem was andere zueinander zu sagen, Bedeutung beizumessen (Galliker & Weimer, 2006).

Nach Foppa (1984, zitiert nach Galliker & Weimer, 2006) erfolgt Verständigung in drei Schritten:

1. *Interpretandum*: Ein erster Sprecher gibt eine Äußerung von sich, welche von einer zweiten Person, dem Hörer, empfangen wird. Diese Äußerung wird als Interpretandum bezeichnet.
2. *Interpretation*: Im zweiten Schritt versucht der Hörer das Gesagte zu verstehen, er nimmt eine Interpretation des Interpretandums vor. Der Hörer teilt dem Sprecher daraufhin mit, wie er das Gesagte verstanden hat.
3. *Qualifikation*: Nachdem der Hörer dargelegt hat, wie die Äußerung von ihm verstanden wurde, teilt der erste Sprecher mit, ob die von ihm geäußerte Mitteilung, in der vom Hörer interpretierten Weise akzeptiert werden kann oder zurückgewiesen werden muss.

Der dialogische Dreischritt lässt sich auch gut mit dem Modell von Schulz von Thun (1981) vereinbaren. Der Empfänger nimmt eine Interpretation des Gesagten vor und kann sich folgende Fragen bezüglich der vier Seiten einer Nachricht stellen (Schulz von Thun, 1989):

- Sachseite: Welchen Sachverhalt möchte der Sprecher mitteilen? Was möchte er mir eigentlich sagen?
- Selbstoffenbarungsseite: Welche Motive verfolgt der Sprecher? Was geht im Sprecher vor?

- Beziehungsseite: In welcher Beziehung stehe ich zum Sprecher? Was hält der Sprecher von mir?
- Appellseite: Was möchte der Sprecher mit dem Gesagten erreichen? Möchte er mich beeinflussen? Richtet er einen Appell an mich?

Das Interpretieren von Nachrichten ist notwendiger Bestandteil jeder Kommunikation und wird als mentaler Prozess aufgefasst. Dabei beinhalten Kommunikationsinterpretationen sowohl das Verstehen der denotativen und konnotativen Bedeutungen des Gesagten, als auch der Redeabsicht des Sprechers (Edwards, 1998). Während unter denotativer Bedeutung der sachliche Informationsgehalt einer Nachricht verstanden wird, verbinden sich mit der konnotativen Bedeutung bestimmte, mitschwingende Gefühlskomponenten. Es gibt Wörter bzw. Sätze, die dieselbe denotative Bedeutung haben, sich aber auf der konnotativen Bedeutungsebene unterscheiden (Herkner, 2001). Die Sätze „Halte deinen Mund!“ und „Halte dein Maul“ haben eine ähnliche denotative Bedeutung, jedoch wird das Wort „Maul“ auf der Beziehungsebene viel negativer bewertet als das Wort „Mund“ (vgl. Herkner, 2001). Dementsprechend informiert die denotative Bedeutung einer Nachricht über den sachlichen Inhalt einer Mitteilung, während die konnotative Bedeutung Hinweise über die Beziehungsdefinition der Gesprächspartner liefert und das Gemeinte qualifiziert (Edwards, 1998).

Ähnlich beschreibt Schulz von Thun (2009) drei verschiedene Vorgänge beim Empfangen einer Nachricht: Wahrnehmen, Interpretieren, Fühlen. Beim Interpretieren werden Mitteilungen mit einer Bedeutung versehen, wobei die vorgenommenen Interpretationen richtig oder falsch sein können. Das Interpretieren der wahrgenommenen Nachricht löst beim Empfänger bestimmte Gefühle aus, welche sodann seine nachfolgenden Reaktionen determinieren.

In der vorliegenden Arbeit steht der zweite Schritt der Verständigung im Mittelpunkt des Interesses. Wie interpretieren Hörer das vorgelegte Interpretandum hinsichtlich der vier Seiten einer Nachricht? Welche Faktoren beeinflussen die Interpretation der vier Seiten?

Bevor näher auf die konkreten Fragestellungen und Hypothesen eingegangen wird, sollen zunächst mögliche Faktoren, welche die Interpretation kommunikativer Äußerungen beeinflussen könnten, thematisiert werden.

8. Determinanten der Kommunikationsinterpretation

8.1. Das A-E-I-O-U-Schema

Mit dem an attributionstheoretischen Überlegungen angelehnten A-E-I-O-U-Schema, beschreibt Maderthaner (1989) fundamentale Aspekte, welche in kommunikativen Kodierungs- und Dekodierungsprozessen wirksam werden:

- **Attribute (A):** Hierunter fallen stabile Persönlichkeitsmerkmale, wie Alter, Geschlecht, Schulbildung, physische Attraktivität, Status usw.

Den beiden Attributen Geschlecht und Alter, sowie deren Auswirkungen auf Kommunikationsprozesse, ist in Abschnitt 8.2. und 8.3. ein eigenes Kapitel gewidmet, da sie als mögliche Einflussfaktoren der Kommunikationsinterpretation in der Untersuchung berücksichtigt werden.

- **Einstellungen (E):** Gemeint sind variable Persönlichkeitsmerkmale, wie Beziehung, Glaubwürdigkeit usw.

Es lassen sich unterschiedliche Arten sozialer Beziehungen unterscheiden, wie oberflächliche Bekanntschaften, Arbeitsbeziehungen, Freundschaften oder Liebesbeziehungen. Die Beziehungsintensität steht in positivem Zusammenhang mit kommunikativer Offenheit, Emotionalität, wechselseitiger Unterstützung und Beziehungsstabilität (Maderthaner, 1989).

Grundsätzlich kann angenommen werden, dass je besser der Empfänger den Sender der Nachricht kennt, je umfangreicher sein Wissen über seine Lebensumstände, seine Persönlichkeitseigenschaften, seine Einstellungen und Werte ist, umso leichter wird es ihm fallen, die intendierte Bedeutung des Geäußerten richtig zu deuten (Schulz von Thun, 2009).

- **Intentionen (I):** Hier sind stark variable Persönlichkeitsmerkmale angesprochen, wie Überzeugungs-, Beeinflussungs-, Kooperationsabsichten etc.

Während Burkart (2002) allgemeine und spezifische Kommunikationsintentionen unterscheidet (vgl. Abschnitt 2), nennt Lewinski (2006) drei differierende Kommunikationsmotive: das Bedürfnis nach Orientierung in der Welt, das Bedürfnis nach zwischenmenschlicher Nähe und Verbundenheit, sowie verhaltensbeeinflussende Motive. Dabei sind diese Motive nicht klar voneinander abgrenzbar, zeigen vielfach Überschneidungen und sind miteinander verwoben, weshalb der Empfänger oftmals nur schwer einschätzen kann, welches Motiv des Senders in einer konkreten Kommunikationssituation vorherrschend ist (Lewinski, 2006). Die Tatsache, dass gleichzeitig mehrere Kommunikationsmotive wirksam werden, liefert einen Beitrag zur Erklärung der Mehrdeutigkeit von Nachrichten.

- **Objekte (O):** Darunter versteht man Gegenstandsfaktoren, wie private, öffentliche und metakommunikative Kommunikationsinhalte.

Immer dann, wenn Kommunikation zu scheitern droht, sollte über die Kommunikation kommuniziert („Metakommunikation“) werden (Maderthaner, 1989). Metakommunikative Mitteilungen (z.B. „Wieso sagst du das?, „Verstehe ich das richtig?“) helfen Missverständnisse auszuräumen und die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern zu klären. Die Bedeutung einer sprachlichen Äußerung wird oft erst durch metakommunikative Hinweise qualifiziert. Somit kann Metakommunikation auch als qualifizierende Kommunikation bezeichnet werden (Delhees, 1994).

- **Umstände (U):** Gemeint sind Umstandsfaktoren, wie Kommunikationsformen und Kommunikationsstruktur, aber auch die jeweilige Kommunikationssituation.

Menschliches Verhalten wird zum großen Teil von situativen und sozialen Bedingungen bestimmt, weshalb Handlungen stets unter Berücksichtigung des jeweiligen Kontextes analysiert werden müssen (Maderthaner, 2008).

8.2. Geschlecht und Kommunikation

Das Geschlecht einer Person ist das erste, was wir bei der Begegnung mit anderen wahrnehmen. Die Unterscheidung von männlich und weiblich ist dabei so grundlegend, dass wir das Geschlecht als selbstverständlich betrachten und nicht weiter darüber nachdenken.

Die Bildung der geschlechtlichen Identität wird stark von sozialen Erwartungen beeinflusst. Dementsprechend kann die Geschlechtsidentität als Ergebnis sozialer Interaktionen betrachtet werden. Dabei kommt der Sprache eine wichtige Rolle im Rahmen der Identitätsbildung zu, weshalb sich das Geschlecht auch in der Sprache widerspiegelt (Böger, 1995; Bucholtz & Hall, 2005).

Die unterschiedlichen Erlebenswelten der beiden Geschlechter sind auch auf den an die jeweilige Geschlechterrolle angepassten Erziehungsstil der Eltern zurückzuführen, wobei die Erziehung von geschlechtsstereotypen Normen geleitet wird. Während Jungen im Laufe des Sozialisationsprozesses lernen ihren Kopf durchzusetzen, lernen Mädchen sich anzupassen, zuvorkommend und freundlich zu sein (Oppermann & Weber, 2008).

Männer leben in einer Welt, in der hierarchische soziale Ordnungssysteme eine bedeutende Rolle spielen. Das Gesprächsverhalten von Männern weist Analogien zu Verhandlungen und Wettkämpfen auf, wobei als oberstes Ziel gilt als Gewinner aus einem Gespräch hervorzugehen. Macht und Status haben einen hohen Stellenwert in der männlichen Welt (Tannen, 1998).

Frauen hingegen leben in einer Welt, in der zwischenmenschliche Bindungen von größter Bedeutung sind. Das Gesprächsverhalten von Frauen zeichnet sich durch Gemeinschaftlichkeit aus. In den Gesprächen werden Nähe, gegenseitige Unterstützung und Bestätigung, sowie übereinstimmende Ansichten angestrebt. Zwar sind auch in der weiblichen Welt hierarchische Systeme vorhanden, allerdings handelt es sich dabei weniger um Macht- und Leistungshierarchien als vielmehr um Freundschaftshierarchien (Tannen, 1998).

Tannen (1998) führt in diesem Zusammenhang die Unterscheidung einer weiblichen „Beziehungssprache“ und einer männlichen „Unabhängigkeitssprache“

ein. Der wesentliche Unterschied dieser beiden Gesprächsstile liegt in der Dimension „Intimität vs. Unabhängigkeit“. Während Frauen versuchen in Gesprächen Vertrauen herzustellen, indem sie eventuell vorhandenen Statusunterschieden keine Bedeutung beimessen und Gemeinsamkeiten betonen, ist für Männer die Aufrechterhaltung ihrer Unabhängigkeit sowie die Bewahrung einer hohen Macht- und Statusposition von zentraler Bedeutung. Zwar hat jeder Mensch grundsätzlich sowohl ein Intimitäts- als auch ein Unabhängigkeitsbedürfnis, allerdings unterscheiden sich die beiden Geschlechter in der Fixiertheit und Gewichtung dieser beiden Bedürfnisse. Diese Differenzen im Gesprächsverhalten können zu einer völlig unterschiedlichen Einschätzung ein und derselben Situation führen. Geleitet von verschiedenen Gesprächsmotiven setzen Männer und Frauen unterschiedliche Schwerpunkte in Gesprächen (Tannen, 1998).

Oppermann und Weber (2008) argumentieren, dass Sprache und Wahrnehmung eng miteinander assoziiert sind. Im Laufe eines langen Sozialisationsprozesses haben sich Männer und Frauen einen differierenden Wortschatz angeeignet, welcher sodann auch geschlechtsspezifische Situationswahrnehmungen bedingen kann.

Immer wieder wird Frauen unterstellt, dass sie sehr viel und manchmal auch zu viel sprechen würden. Dabei gibt es Situationen, in denen Männer deutlich mehr sprechen als Frauen. Männer lieben es in der Öffentlichkeit durch ihr Faktenwissen zu brillieren, die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen und verlieren sich beim Sprechen in der Öffentlichkeit häufig in detaillierten Ausführungen über ein bestimmtes Thema. Diese Art des Gesprächsverhaltens wird von Tannen (1998) als „Berichtssprache“ bezeichnet. Männer demonstrieren ihr Wissen gerne in der Öffentlichkeit und fühlen sich wohl dabei, ihre Fähigkeiten unter Beweis zu stellen. Frauen hingegen führen lieber Beziehungsgespräche im privaten Bereich. Ihnen geht es nicht so sehr darum, andere auszustecken und in eine unterlegene Position zu drängen, sondern sie verfolgen vielmehr das Ziel, Nähe zu schaffen und Gemeinsamkeiten zu unterstreichen. Anstatt von Faktenwissen bringen Frauen in Gesprächen lieber ihre eigenen Erfahrungen zu einem bestimmten

Thema zum Ausdruck, um Unterschiede zwischen den Gesprächspartnern zu minimieren und Anteilnahme zu zeigen (Tannen, 1998).

Intimität hat viel zu tun mit Symmetrie zwischen den am Gespräch beteiligten Personen, während das besondere Merkmal der Unabhängigkeitssprache in einer Asymmetrie zwischen den Gesprächspartnern liegt. Beispielsweise treffen Frauen Entscheidungen lieber gemeinsam mit ihrem Partner, was auch als Ausdruck einer symmetrischen Beziehung interpretiert werden kann. Männer hingegen fällen Entscheidungen oftmals lieber alleine, weil sie so ihre Unabhängigkeit bewahren können. Wenn Männer im Alleingang wichtige Entscheidungen fällen, fühlen sich viele Frauen ausgeschlossen und unterlegen (Tannen, 1998).

Oppermann und Weber (2008) beschäftigen sich mit den geschlechtsspezifischen Gesprächsstilen im beruflichen Kontext und meinen, dass in der Berufswelt die „Männersprache“ deutlich mehr Vorteile mit sich bringt. Frauen müssten sich die Sprache der Männer aneignen, um am Arbeitsplatz die gleichen Chancen zu haben wie ihre männlichen Kollegen. Doch diejenigen Frauen, welche ihr Gesprächsverhalten dem der Männer anpassen, werden als kalt und weniger feminin wahrgenommen. Auch Tannen (1998) meint, dass Frauen, die eine männliche Sprechweise an den Tag legen als weniger weiblich eingeschätzt werden. Um Kommunikationsprobleme zwischen Männern und Frauen weitgehend zu vermeiden, müssten beide Geschlechter die Eigenheiten der jeweils anderen „Sprache“ kennenlernen und verstehen. Das Wissen um die Besonderheiten der männlichen und weiblichen Sprechgewohnheiten bietet die Möglichkeit, gelegentlich den Sprechstil des anderen Geschlechts anzuwenden, was für beide Geschlechter ein gewinnbringendes Verhalten darstellen würde.

Schedy (2009) konnte in ihrer Untersuchung zeigen, dass Frauen Aussagen differenzierter wahrnehmen und dem Beziehungsaspekt wesentlich mehr Aufmerksamkeit schenken als Männer. Die Aufgabe der Versuchsteilnehmer bestand darin, verschiedene Aussagen danach zu beurteilen, welcher der vier postulierten Ebenen von Schulz von Thun (1981) sie eine konkrete Aussage am ehesten zuordnen würden. Dabei zeigen die Ergebnisse, dass Frauen alle vier Ebenen wahrnehmen konnten, während von Männern nur die Appell-, Sach- und Selbstoffenbarungsebene erkannt wurde, nicht jedoch die Beziehungsebene.

Dieses Ergebnis steht im Einklang mit der Auffassung von Tannen (1998), dass Frauen häufiger Beziehungsgespräche führen und somit der Beziehungs- und Intimitätsaspekt in Gesprächssituationen für Frauen eine wesentlich fundamentalere Rolle spielt als für Männer.

8.3. Alter und Kommunikation

Obwohl unsere Alltagserfahrungen dafür sprechen, dass ältere Menschen einige Besonderheiten in ihrem Sprachverhalten aufweisen, steht die Sprachwissenschaft bei der Untersuchung des Kommunikationsverhaltens älterer Menschen erst am Anfang. Die meisten Theorien gehen davon aus, dass Kommunikation einen wichtigen Stellenwert für das Wohlbefinden älterer Menschen hat, weshalb es noch erstaunlicher ist, dass sich die Wissenschaft erst seit relativ kurzer Zeit mit diesem Thema beschäftigt. Eine Ursache für dieses Forschungsdefizit könnte in der gesellschaftlich eher negativen Vorstellung von Alter begründet liegen (Fiehler & Thimm, 1998).

Bis Ende der 70er Jahre wurden vorwiegend quantitative Aspekte kommunikativer Interaktionen im Alter fokussiert. Die Problemstellungen beinhalteten Fragen zu *wieviel* und *wie häufig* Interaktionen im Alter stattfinden. Mit der Zeit rückten sodann auch qualitative Problemstellungen in den Mittelpunkt des Forschungsinteresses, welche nicht nur der Häufigkeit, sondern vor allem auch der Qualität von Sozialkontakten eine bedeutsame Rolle beimaßen (Thimm, 2000).

Derzeit lassen sich drei sprachwissenschaftliche Ansätze zu Sprache und Kommunikation im Alter unterscheiden (Thimm, 2000):

- *Sprachliche Marker* („age markers“), welche alterstypische Eigenschaften der Sprache widerspiegeln
- Alter als *Auslöser stereotyper Einstellungen* und einer sich daraus ergebenden sprachlichen Anpassung (kommunikative Akkomodation)
- Alter als *interaktiv konstruierte* soziale Kategorie, welche je nach Kontext spezifisch gestaltet und daher unterschiedlich wirksam wird

Altersmarker

Die Forschungsergebnisse dieses Ansatzes, welche spezifische Merkmale des Sprechens im Alter fokussieren, beruhen meist auf Vergleichsstudien zwischen jüngeren und älteren Personen. Das Resultat solcher Studien besteht oftmals in einer Auflistung altersspezifischer Eigenschaften der Sprache, welche ein typisches Bild der Sprache und Kommunikation älterer Menschen abbilden sollen. Diese Listen beinhalten auch Merkmale, die nicht eindeutig der Gruppe der Jüngeren respektive Älteren zugeordnet werden können, das heißt diese Merkmale bestimmen den quantitativen Unterschied zwischen den beiden Gruppen, nicht den absoluten. Bei den aufgelisteten Attributen handelt es sich um beobachtbare Verhaltensweisen, welche keineswegs vollständig sind und einer Ergänzung durch neue Forschungsergebnisse bedürfen (Fiehler, 1998).

Als Beispiele solcher Merkmale nennt Fiehler (1998): „höhere Rate an Wortfindungsproblemen“, „Gebrauch veralteter Lexik“, „häufigere Etablierung einer Vergangenheitsperspektive“, „höhere Zahl von Themensprüngen“ etc. (S.39).

Im Rahmen einer umfangreichen Studie transkripierte Thimm (2000) 40 Gesprächsaufzeichnungen zwischen jüngeren und älteren (über 60 Jahre) Frauen. Den Frauen wurde mitgeteilt, dass sie sich vor der eigentlichen Studie zunächst unterhalten und kennenlernen sollen, wobei die Versuchspersonen nicht wussten, dass dieses 10-minütige Gespräch schon die eigentliche Untersuchungssituation darstellte.

Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass ältere Frauen eine signifikant höhere Sprechmenge in den Kennenlerngesprächen aufwiesen als die jüngeren Gesprächspartnerinnen, während die Jüngeren dieses Verhalten unterstützten, d.h. sehr selten unterbrachen und häufiger mit Rückmeldungen reagierten. Als weiteres Ergebnis ist die stärkere Vergangenheitsperspektive der älteren Frauen zu nennen, sowie die stärkere Konzentration auf eigene Themen.

Bei der Generalisierung solcher Ergebnisse ist allerdings Vorsicht geboten, da nicht jeder dieser „alterstypischen“ Marker auf alle älteren Menschen zutreffen muss (Fiehler, 1998). Altersprozesse verlaufen individuell und sehr heterogen,

weshalb eine Übergeneralisierung der Korrelation von spezifischen Sprachmerkmalen und Alterszugehörigkeit erhebliche Gefahren birgt (Thimm, 2000).

Stereotype Einstellungen

Das Modell der kommunikativen Präjudizierung des Alters (Ryan, Giles, Bartolucci & Henwood, 1986, zitiert nach Ryan & Kwon See, 1998) beschreibt den Einfluss von Rollen und Erwartungen auf das Gesprächsverhalten. Dabei wird angenommen, dass jüngere Sprecher von Altersstereotypen geleitet werden, und ihr Verhalten in Gesprächen mit älteren Menschen diesen Stereotypen entsprechend anpassen. Diese Anpassung erfolgt häufig auf der Basis defizitorientierter Erwartungen bezüglich altersbedingter Abbauprozesse und sprachlicher Kompetenzen älterer Menschen. Dadurch wird die Kommunikation deutlich beschränkt und effektives Kommunizieren verhindert. Das Selbstwertgefühl sowie das psychische Wohlbefinden älterer Personen können unter solchen Gesprächsbedingungen deutliche Einbußen erfahren (Ryan & Kwong See, 1998). Es ist leicht nachvollziehbar, dass sich ältere Menschen kommunikativen Situationen mit Jüngeren oder sogar Gleichaltrigen entziehen, wenn ihnen entsprechende Kompetenzen abgesprochen werden (Brose, 1998).

Eine defizitorientierte Erwartungshaltung hinsichtlich der Fähigkeiten älterer Personen, kann eine Akkommodation der Sprache nach sich ziehen, welche auch als „patronisierende Kommunikation“ bezeichnet wird. Darunter versteht man den Gebrauch einer simplifizierenden Sprache (z.B. „baby talk“, Gebrauch einfacher Wörter und Sätze) (Ryan & Kwon See, 1998).

Auch Thimm (2000) konnte im Rahmen ihrer Studie einige kommunikative Akkomodationsphänomene in Dialogen zwischen jüngeren und älteren Frauen feststellen. So zeigte sich, dass jüngere Personen den Gebrauch jugendsprachlicher Wörter im Gespräch mit älteren Frauen reduzieren. Jüngere Frauen vermeiden Ausdrücke, von denen sie annehmen, dass sie Ältere womöglich nicht verstehen würden und passen somit ihr kommunikatives

Verhalten dem vermeintlichen Altenstil an. Die Transkription von Dialogen zwischen ungefähr gleichaltrigen jüngeren Frauen hingegen ergab, dass von beiden Gesprächspartnerinnen jugendsprachliche Wörter vermehrt verwendet wurden, da sie Gemeinsamkeit ausdrücken und eine effektive Kommunikation fördern. Dieser Befund legt nahe, dass sich verschiedene altersbeeinflusste Kommunikationsstile unterscheiden lassen, welche sich durch spezifische semantische und lexikalische Merkmale auszeichnen.

Soziale Kategorie des Alters

Dieser Ansatz betrachtet Alter als soziale Kategorie, welche je nach Kontext, Gesprächssituation und kulturellem Hintergrund unterschiedlich konstituiert und daher unterschiedlich wirksam wird (Fiehler & Thimm, 1998).

Coupland, Coupland & Giles (1991, zitiert nach Fiehler & Thimm, 1998) untersuchten Gespräche zwischen Personen unterschiedlicher Altersgruppen und deren gemeinsame Festsetzung der sozialen Kategorie Alter. Dabei gehen die Autoren davon aus, dass Alter keine biologisch vorgegebene Kategorie darstellt. Sie verstehen Alter als Konstrukt, dessen Erscheinungsweisen in Interaktionen zum Vorschein kommen. Gewissermaßen obliegt es den Gesprächspartnern selbst, ob der Kategorie Alter in der Interaktion ein hoher Stellenwert beigemessen wird oder nicht. Jede Person entscheidet für sich selbst, ob sie sich als „alt“ oder „jung“ definieren und darstellen möchte. Soziale Kategorien werden in diesem Ansatz nicht als statisch, sondern als interaktiv konstituiert und variabel definierbar aufgefasst.

Auch Thimm (2000) beschäftigte sich in ihren Untersuchungen mit der Relevantsetzung des Alters in Gesprächen zwischen älteren und jüngeren Personen und kam zu dem Ergebnis, dass die Kenntnis zwei unterschiedlichen Altersklassen anzugehören, den Gesprächsverlauf maßgeblich determiniert. Dabei ist hervorzuheben, dass die jüngeren Personen die Älteren keineswegs voreingenommen und kategorial behandelten. Es zeigte sich, dass nicht die

jüngeren Sprecher vom Alter abgrenzen, sondern die Älteren selbst verschiedene Merkmale des Alters sehr negativ bewerten.

Die hier dargestellten Ansätze geben natürlich nur einen kurzen Überblick über die derzeitige Forschungssituation zum Thema „Alter und Kommunikation“. Dennoch dürfte die Relevanz des Alters für kommunikationspsychologische Fragestellungen deutlich geworden sein. In der vorliegenden Untersuchung stellt sich die Frage, ob Alterseffekte bei Kommunikationsinterpretationen festgestellt werden können.

8.4. Urbanität und Kommunikation

In den vergangenen Jahrzehnten hat das Städtewachstum stark zugenommen. Während im Jahr 2000 bereits mehr als die Hälfte der Weltbevölkerung in Städten lebte, prognostiziert Kaiser (2000), dass im Laufe der nächsten 15 Jahre mehr als drei Viertel der Bevölkerung in städtischen Ballungsräumen leben werden. Obwohl das städtische Leben etliche Belastungen mit sich bringt, wie überlastete Verkehrssysteme, Lärm und Umweltverschmutzung (Hellbrück & Fischer, 1999), sind soziale, psychische und wirtschaftliche Faktoren dafür ausschlaggebend, dass urbane Lebensräume weiterhin attraktiv bleiben werden (Maderthaner, 1995).

Die verstärkte Land-Stadt-Migration liegt in etlichen wirtschaftlichen und infrastrukturellen Vorteilen des Stadtlebens begründet, wie bessere Ausbildungs- und Berufsmöglichkeiten, kostengünstigere Versorgungssysteme usw. Durch den Einsatz neuer Technologien, durch steigendes Umweltbewusstsein und verstärktes Mitspracherecht der Stadtbewohner, wird die Lebensqualität in urbanen Räumen vermutlich weiterhin zunehmen. In diesem Zusammenhang wichtig zu erwähnen ist allerdings, dass die subjektive Lebensqualität respektive Lebenszufriedenheit stark von den individuellen Möglichkeiten der Bedürfnisbefriedigung abhängt (Maderthaner, 1995).

Maderthaner (1995) spricht von so genannten *lebensraumbezogenen Bedürfnissen*, deren Befriedigung weitgehend von der Gestaltung des

Lebensraumes abhängt (S.174). Dabei haben befriedigende Sozialkontakte, sowie psychische und physische Gesundheit einen besonders hohen Stellenwert für habituelles Wohlbefinden („Glück“). Die individuelle Kommunikationsbereitschaft, welche auch von äußeren strukturellen Determinanten beeinflusst wird, sowie die Möglichkeiten der Intensivierung von Sozialkontakten mit Personen, die sich in vergleichbaren Lebensumständen befinden, sind ausschlaggebend für die Aufrechterhaltung befriedigender Sozialkontakte.

Faktoren, welche das Kommunikationsgeschehen beeinflussen, sind – wie wir bereits festgestellt haben- sehr zahlreich. Neben Faktoren wie Alter, Geschlecht, Status, Einstellungen und Intentionen der Gesprächspartner, beeinflussen auch die soziale Kontaktdichte, die Kommunikationsstruktur, sowie Kommunikationsthemen die Dynamik und Qualität von Kommunikationsprozessen (Maderthaner, 1989).

Räumliche Nähe kann Kommunikationsprozesse fördern, wenn die Kommunikationspartner bezüglich Alter, Beruf, Schichtenzugehörigkeit und Freizeitinteressen Ähnlichkeiten aufweisen und die Anzahl der täglichen Sozialkontakte nicht als zu groß empfunden wird („social overload“) (Baum & Valins, 1979, zitiert nach Maderthaner, 1995). Allerdings kann eine erhöhte soziale Dichte auch kommunikationshemmende Auswirkungen haben, nämlich dann, wenn sich Individuen in ihrer Privatsphäre und Entscheidungsfreiheit eingeschränkt fühlen (Schaeffer & Patterson, 1980; Altman, Vinsel & Brown, 1981, zitiert nach Maderthaner, 1989).

Städtische Siedlungsräume würden grundsätzlich ein enormes Kommunikationspotential bieten, welches aufgrund der hohen Personendichte aber kaum ausgeschöpft werden kann. Bei der Gestaltung von Wohnumwelten könnte die Berücksichtigung architektur- und umweltpsychologischer Erkenntnisse dazu verhelfen, die Kommunikation zwischen fremden Personen zu begünstigen, da kommunikationsfördernde Umwelten Fremden helfen miteinander in Kontakt zu treten und somit dazu beitragen das Kommunikationspotential der Städte besser zu nutzen (Hellbrück & Fischer, 1999).

8.5. Empathie

8.5.1. Definition von Empathie

Empathie, als „die Fähigkeit zur Wahrnehmung, zum Verstehen und zum Nachempfinden emotionaler Zustände bei anderen Personen“ (Gleich, 2007, S. 170) ist ein fundamentaler Aspekt sozialer Interaktionen und Beziehungen.

Obwohl in den verschiedenen Disziplinen der Psychologie differierende Definitionen von Empathie eingeführt worden sind, besteht dennoch relative Einigkeit darüber, dass sowohl kognitive als auch affektive Prozesse eine bedeutende Rolle spielen. Auf der einen Seite erfordert Empathie das kognitive Verständnis der Gefühle des Anderen, was auch als Perspektivenübernahme bezeichnet wird, auf der anderen Seite beinhaltet Empathie eine affektive Reaktion auf den emotionalen Zustand einer anderen Person (vgl. Baron-Cohen, 2006; Grünh, Rebucal, Diehl, Lumley & Labouvie-Vief, 2008; Richter & Kunzmann, 2011).

Zusammenfassend muss festgehalten werden, dass aufgrund der verschiedenen Definitionen von Empathie, die Beurteilung von Forschungsergebnissen nur unter Berücksichtigung des jeweiligen theoretischen Verständnisses von Empathie erfolgen kann.

8.5.2. Geschlechtseffekte

Es stellt eine weit verbreitete Annahme dar, dass Frauen den Männern in ihren empathischen Fähigkeiten überlegen sind. Hierbei stellt sich nun die Frage, ob es sich dabei lediglich um eine stereotype Wahrnehmung handelt, oder ob Frauen tatsächlich empathischer sind als Männer (z.B. Eisenberg & Lennon, 1983, Davis, 1996; Ickes, Gesn & Graham, 2000).

Die Ergebnisse von Studien, welche sich mit Geschlechtsunterschieden in der Empathiefähigkeit beschäftigen, sind sehr inkonsistent, was Eisenberg und Lennon (1983) auf differierende Definitionen des Phänomens der Empathie, sowie sich daraus ergebende Unterschiede in den Operationalisierungen des Konstrukts zurückführen. In einer Review-Studie wurden von den Autoren daher nur jene

Untersuchungen miteinander verglichen, welche in ihrer methodischen Zugangsweise Ähnlichkeiten aufweisen. Während im Falle von Selbsteinschätzungsmethoden große Geschlechtsdifferenzen bezüglich der Empathiefähigkeit festgestellt werden konnten, waren keine Geschlechtsunterschiede zu verzeichnen, wenn physiologische Messungen zur Datengewinnung herangezogen wurden. Eisenberg und Lennon (1983) ziehen den Schluss, dass es der idealtypischen Rollenvorstellung einer Frau entspricht, einfühlsam zu sein, weshalb Frauen auch nach außen hin als empathisch wahrgenommen werden wollen und dementsprechend ihre empathischen Fähigkeiten in Fragebögen hoch einschätzen.

Ähnlich interpretieren Graham und Ickes (1997, zitiert nach Ickes et al., 2000) die Ergebnisse ihrer Review-Studie. In den einbezogenen Untersuchungen kamen Erhebungsinstrumente zum Einsatz, welche zum Nachdenken über die eigenen empathischen Fähigkeiten animieren, wodurch die Untersuchungsteilnehmer ein stärkeres Bewusstsein dafür entwickeln, dass Rückschlüsse über ihre empathischen Fähigkeiten gezogen werden sollen. Möglicherweise werden dadurch geschlechtsstereotype Rollenbilder aktiviert, wonach Frauen empathischer sein sollen als Männer, wodurch Frauen wiederum ihre empathische Genauigkeit durchschnittlich höher einschätzen als Männer. Nach dieser Interpretation reflektieren die resultierenden Geschlechtsunterschiede weniger unterschiedliche Fähigkeiten der Empathie als vielmehr differierende Motive der Geschlechter.

In einer etwas größer angelegten Meta-Analyse wurde diese Hypothese von Ickes et al. (2000) nochmals überprüft. Die Autoren ziehen erneut den Schluss, dass Geschlechtsdifferenzen nur dann beobachtet werden können, wenn den Versuchspersonen bewusst ist, dass empathische Fähigkeiten bewertet und/oder stereotype Geschlechterrollen aktiviert werden.

Davis (1996) entwickelte einen Selbstbeurteilungsfragebogen, indem sowohl affektive als auch kognitive Aspekte der Empathie abgefragt werden. Die Ergebnisse zeigen, dass Frauen bei jenen Items, welche eindeutig affektive Aspekte betreffen, signifikant höhere Werte aufweisen als Männer. In der

kognitiven Dimension der Perspektivenübernahme hingegen konnten keine Geschlechtsunterschiede festgestellt werden.

Die dargestellten Studien legen nahe, dass Geschlechtsunterschiede nur dann auftreten, wenn den Teilnehmern augenscheinlich klar ist, dass empathische Verhaltenstendenzen abgefragt werden, was wiederum unterschiedliche rollentypische Erwartungen evoziert. Dennoch muss festgehalten werden, dass die Frage bezüglich Geschlechtsdifferenzen in empathischen Fähigkeiten noch nicht eindeutig geklärt ist.

8.5.3. Alterseffekte

Obwohl die Fähigkeit, die Gefühle anderer wahrzunehmen, zu verstehen und nachzuempfinden, über die gesamte Lebensspanne eine bedeutende Rolle für soziale Interaktionen spielt, wurde die Entwicklung des Einfühlungsvermögens vorwiegend im Kindes- und Jugendalter untersucht (Grühn et al., 2008; Richter & Kunzmann, 2011). Im Gegensatz zur frühen Lebensspanne sind systematische Erkenntnisse über die Entwicklung von Empathie im Erwachsenenalter sehr begrenzt und stammen hauptsächlich aus Querschnittstudien. Dieser Mangel an Studien überrascht insofern, als Empathie in jeder Lebensphase adaptive Funktionen aufweist, insbesondere im Erwachsenenalter, wenn Individuen zunehmend nicht nur für sich selbst, sondern auch für das Wohlbefinden anderer (z.B. für eigene Kinder, alternde Eltern) verantwortlich sind und werden. Neuere Studien beschäftigen sich mit der Frage, ob das Einfühlungsvermögen langfristige Veränderungen im Erwachsenenalter aufweist (z. B. Grühn et al., 2008; Richter & Kunzmann, 2011).

In einer Längsschnittstudie, die sich über zwölf Jahre erstreckte (1992-2004) explorierten Grühn et al. (2008) altersabhängige Unterschiede und altersbedingte Veränderungen der selbsteingeschätzten Empathie, wobei die Teilnehmer zu Beginn der Studie zwischen 10 und 87 Jahre alt waren. Die Ergebnisse der Querschnitt- und Längsschnittanalysen ergaben unterschiedliche Muster. Während die Ergebnisse der Querschnittanalysen zeigen, dass ältere Erwachsene ihr Einfühlungsvermögen niedriger einschätzen als jüngere Erwachsene, konnte in

den Längsschnittdaten keine altersbedingte Abnahme der Empathie festgestellt werden. Zusammenfassend deuten die Ergebnisse eher auf einen Kohorten- als auf einen Alterseffekt im Zusammenhang mit Empathie hin. Darüber hinaus konnte festgestellt werden, dass unabhängig vom Alter, das selbsteingeschätzte Einfühlungsvermögen positiv mit der Qualität sozialer Interaktionen und dem subjektiven Wohlbefinden korreliert. Personen mit hohen Empathiewerten sind zufriedener mit ihrem Leben und sind stärker an befriedigenden Beziehungen mit anderen, sowie an ihrem persönlichen Wachstum interessiert als weniger empathische Personen. Dies deutet darauf hin, dass empathische Personen den Wert sozialer Beziehungen für ihre persönliche Entwicklung höher einschätzen.

Richter und Kunzmann (2011) argumentieren, dass die Methode der Selbsteinschätzung einige Einschränkungen aufweist. So würden Selbsteinschätzungsmessungen eher den Wunsch des Individuums, sich empathisch zu verhalten abschätzen und weniger das tatsächliche aktuelle Einfühlungsvermögen einer Person. Zur Messung der affektiven Komponente der Empathie müssten Aufgaben konstruiert werden, welche den jeweiligen Kontext berücksichtigen. Die Messung der Empathie mit kontextfreien Emotionserkennungsaufgaben könnte zu einer Unterschätzung des Einfühlungsvermögens älterer Personen führen, weshalb in der Untersuchungssituation natürliche Bedingungen mit einer hohen ökologischen Validität geschaffen werden müssen.

Diesen Umstand berücksichtigten Richter und Kunzmann (2011) in ihrer Studie, indem sie den Versuchsteilnehmern acht kurze Videofilme präsentierten, in denen entweder eine jüngere oder eine ältere Person ihre Gedanken zu einem emotional ansprechenden Thema laut aussprach, wobei die Themen so gewählt wurden, dass sie entweder für eher jüngere oder ältere Personen von größerer Bedeutung und Relevanz waren. In der Studie sollten altersbedingte Unterschiede in kognitiven sowie affektiven Facetten der Empathie untersucht werden. Folgende drei Komponenten der Empathie wurden berücksichtigt: die Fähigkeit, Emotionen genau wahrzunehmen, die Fähigkeit, Gefühle mit anderen zu teilen, sowie die Fähigkeit, auf der Verhaltensebene Mitleid zu äußern.

Im Vergleich zu ihren jüngeren Kollegen, berichteten und äußerten die älteren Personen generell mehr Mitleid mit den Zielpersonen im Video. Darüber hinaus waren sie besser in der Lage, die Gefühle mit den im Video gezeigten Personen zu teilen, wenn diese über Themen sprachen, welche für ältere Personen relevant waren. Altersbedingte Defizite in der genauen Emotionserkennung konnten nur bei jenen Videos festgestellt werden, in denen die Zielperson über für ältere Personen weniger relevante Themen sprach. Zusammengefasst, sprechen die Ergebnisse dieser Studie eher für multidirektionale altersspezifische Unterschiede im Empathievermögen (Richter & Kunzmann, 2011).

Es kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse von Studien zu Alterseffekten im Zusammenhang mit Empathie ein divergierendes Bild ergeben und zukünftige Untersuchungen weitere Erkenntnisse über altersspezifische Unterschiede im Einfühlungsvermögen liefern müssen.

8.5.4. Empathie und (wertschätzende) Kommunikation

Mit dem Vier-Komponenten-Modell des interpersonalen Verstehens, wollen Rosemann und Kerres (1986) wichtige Komponenten des Verstehens kommunikativer Äußerungen aufzeigen. „Verstehen soll heißen, einen, wenn auch nur partiellen, Einblick in die Gedanken und Gefühlswelt des anderen zu erhalten, seine Handlungsgründe nachzuvollziehen und Aufschluß [sic] über seine Wertvorstellungen zu erhalten“ (Rosemann & Kerres, 1986, S.151). Interpersonales Verstehen ist somit vergleichbar mit Begriffen, wie Empathie, Einfühlungsvermögen oder interpersonale Sensitivität.

Rosemann und Kerres (1986) unterscheiden in ihrem Modell vier Komponenten, die den Ablauf interpersonalen Verstehens charakterisieren: (1) eine kognitiv-prozedurale Komponente, (2) eine affektiv-intentionale Komponente, (3) eine kommunikative Komponente und (4) eine kognitiv-strukturelle Komponente.

- (1) Mit der *kognitiv-prozeduralen Komponente* ist die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel gemeint, also die Fähigkeit sich in den anderen

hineinzuversetzen und Dinge aus der Perspektive des anderen zu sehen (Rosemann & Kerres, 1986, S.151). Die Entwicklung dieser Fähigkeit ist eine notwendige aber keine hinreichende Voraussetzung für interpersonales Verstehen.

- (2) Die *affektiv-intentionale Komponente* bezieht sich auf die Intention, den anderen verstehen zu wollen, auf die Bereitschaft dem anderen zuzuhören und sich Gedanken darüber zu machen, wie die Äußerungen des anderen gemeint waren. Neben der Fähigkeit, sich in die Lage anderer Personen hineinzuversetzen, ist im Prozess des Verstehens also auch die Intention, den anderen begreifen zu wollen, von entscheidender Bedeutung.
- (3) Die *kommunikative Komponente* betont die Bedeutsamkeit von wechselseitigen Rückmeldungen im kommunikativen Austausch. Durch das gegenseitige Feedback erlangt nicht nur der Rezipient Klarheit darüber, ob eine Mitteilung richtig verstanden wurde; auch der Sender wird durch die Rückmeldung dazu veranlasst, darüber nachzudenken, wie das Gesagte eigentlich gemeint war. Der Versuch den anderen zu verstehen, verhilft dem anderen, sich selbst besser zu verstehen.
- (4) Die *kognitiv-strukturelle Komponente* bezieht sich auf die kognitiven Schemata, welche die individuelle Wahrnehmung maßgeblich lenken. Die Kenntnis der eigenen Schemata, welche die individuellen kommunikativen Handlungen maßgeblich beeinflussen, ist für das Verständnis anderer Personen von großem Nutzen. Sich der eigenen Schemata bewusst zu werden, stellt allerdings keine leichte Aufgabe dar.

Schulz von Thun (2009) beschreibt zwei wichtige Dimensionen auf der Beziehungsseite einer Nachricht:

- Wertschätzung vs. Geringschätzung, und
- Lenkung/ Bevormundung vs. Einräumen von Entscheidungsfreiheiten

Mit *Wertschätzung* ist gemeint, dass der Sender bei seiner Ausdrucksweise darauf achtet, den Empfänger als gleichwertige Person zu behandeln und ihm Achtung und Respekt entgegenzubringen. Damit verbindet sich ein höflicher, taktvoller und freundlicher Umgang mit dem Kommunikationspartner. Als besonderes

Kennzeichen dieser Dimension ist eine *Reversibilität* im Sprachverhalten zu nennen, worunter Schulz von Thun (2009) versteht, dass „der Sender zum Empfänger in einer Weise spricht, wie der Empfänger auch umgekehrt zum Sender sprechen dürfte, ohne die Beziehung zu gefährden“ (S. 162).

Der Gegensatz dieser ersten Dimension, die *Geringschätzung*, zeigt sich in einem herablassenden Verhalten des Senders dem Empfänger gegenüber. Der Sender behandelt den Empfänger von oben herab, erachtet ihn als minderwertig und signalisiert dies auch mit seinem verbalen Ausdrucksverhalten. Charakteristisch für dieses Ende der Dimension ist eine *Irreversibilität* im Sprachverhalten: Der Sender legt ein Verhalten gegenüber dem (meist hierarchisch untergeordneten) Empfänger an den Tag, welches sich dieser ihm gegenüber nicht gestatten dürfte.

Hohe *Lenkung* oder *Bevormundung* äußert sich in einem Sprachverhalten, mit dem eine Person die Gedanken und Handlungen einer anderen Person zum eigenen Zweck kontrollieren und beeinflussen möchte (z.B. Anweisungen, Vorschriften und Verbote), worauf der Empfänger häufig mit Reaktanz reagiert. Niedrige Lenkung und Bevormundung liegt vor, wenn der Sender mit seiner Nachricht zum Ausdruck bringt, dass er dem Empfänger völlige Entscheidungsfreiheit und Selbstständigkeit zugesteht.

Diese Beziehungsdimensionen werden an dieser Stelle vorgestellt, da als wesentliche Voraussetzung wertschätzender Kommunikation, die Fähigkeit zur Empathie genannt werden muss (Brüggemeier, 2010; Rosenberg, 2007).

Rosenberg (2007) beschreibt vier Komponenten der wertschätzenden respektive gewaltfreien Kommunikation:

- ⇒ **Beobachtung:** Zunächst beobachten wir eine konkrete Situationen oder Handlung, ohne eine Bewertung vorzunehmen.
- ⇒ **Gefühl:** Im nächsten Schritt äußern wir jene Gefühle, die diese Situation oder Handlung bei uns auslöst.
- ⇒ **Bedürfnis:** Im dritten Schritt teilen wir unsere Bedürfnisse mit, welche mit der konkreten Situation in Verbindung stehen. Wir teilen mit, ob unsere Bedürfnisse erfüllt sind oder nicht.

⇒ **Bitte:** Im vierten und letzten Schritt stellen wir eine konkrete, handlungsbezogene Bitte.

Empathisches, einfühlsames Zuhören bedeutet nicht nur dem Sachinhalt einer Nachricht Beachtung zu schenken, sondern auch auf die Gefühle und Bedürfnisse des Gesprächspartners zu achten (Brüggemeier, 2010).

III EMPIRISCHER TEIL

9. Fragestellungen

Die vorliegende Untersuchung beschäftigt sich mit der Frage, welche Determinanten Kommunikationsinterpretationen im Kontext öffentlicher Alltagssituationen beeinflussen. Der derzeitige Forschungsstand liefert hierzu erst wenige konkrete Hinweise, weshalb zur Beantwortung der Fragestellungen eigens ein Fragebogen konstruiert wurde.

Die Fragebogenkonstruktion entstand in Anlehnung an das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981), welches für anwendungsrelevante Kommunikationsanalysen eine fundierte Basis bietet.

Im Rahmen der Validierung des Fragebogens soll festgestellt werden, ob die konstruierten Alltagsszenen durch alle vier postulierten Ebenen von Schulz von Thun (1981) – Sachebene, Selbstoffenbarungsebene, Beziehungsebene und Appellebene – repräsentiert werden.

Des Weiteren soll untersucht werden, ob alle Informationsaspekte gleich gut erkannt werden oder ob einzelne Aspekte leichter erkennbar sind als andere.

Darüber hinaus interessiert insbesondere, welche Determinanten die Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellinterpretation kommunikativer Äußerungen beeinflussen. Folgende Variablen sind Teil der Untersuchung:

- Es stellt sich die Frage, ob das **Geschlecht** unterschiedliche Tendenzen in der Kommunikationsinterpretation bedingt. Interpretieren Männer und Frauen die vier Aspekte einer Nachricht unterschiedlich?
- Eine weitere zu untersuchende Einflussdeterminante stellt das **Alter** dar. Steht das Alter in Zusammenhang mit den Interpretationen der vier Seiten einer Nachricht?
- Von Bedeutung ist auch die Frage, ob Personen unterschiedlichen Bildungsgrades sich hinsichtlich der Kommunikationsinterpretation

unterscheiden. Gibt es unterschiedliche Tendenzen in der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht je nach **Bildungsgrad** einer Person?

- Weiters stellt sich die Frage, ob Personen, die in einer Großstadt leben, verschiedene Alltagsszenen anders wahrnehmen und interpretieren als Personen, die in einer kleinen Gemeinde wohnhaft sind. Spielt auch die **Größe des Wohnortes** eine Rolle bei der Interpretation von kommunikativen Alltagsszenen?
- Nicht zuletzt interessiert, ob Personen, die sich selbst als empathisch und sensitiv einschätzen, andere Interpretationen vornehmen, als Personen, die sich als weniger empathisch einstufen. Gibt es einen Zusammenhang zwischen den **Sensitivitäts-** und **Soziabilitätswerten** einer Person und den vorgenommenen Interpretationen der vier Seiten einer Nachricht?

10. Hypothesen

Im Folgenden werden die aus den jeweiligen Fragestellungen abgeleiteten Hypothesen formuliert. Da zu den obigen Fragestellungen nur geringes Vorwissen besteht und die vorliegende Arbeit explorativen Zwecken dient, werden die Hypothesen ungerichtet formuliert.

Forschungsfrage 1: Werden die konstruierten Alltagszenen durch die vier postulierten Ebenen von Schulz von Thun (1981) repräsentiert?

- Annahme 1: Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene stellen vier voneinander unabhängige Dimensionen dar.

Falls diese Annahme nicht bestätigt werden kann, bedarf es einer Modifikation der nachfolgenden Hypothesen.

Forschungsfrage 2: Gibt es Unterschiede in der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht oder werden alle Seiten gleich gut erkannt?

- Hypothese 2: Es gibt Unterschiede bezüglich der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht.

Forschungsfrage 3: Welche Determinanten beeinflussen die Sachinterpretation?

- Hypothese 3.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Sachinterpretation festgestellt werden.

- Hypothese 3.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Sachinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 4: Welche Determinanten beeinflussen die Beziehungsinterpretation?

- Hypothese 4.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Beziehungsinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 5: Welche Determinanten beeinflussen die Selbstoffenbarungsinterpretation?

- Hypothese 5.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.

- Hypothese 5.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 6: Welche Determinanten beeinflussen die Appellinterpretation?

- Hypothese 6.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Appellinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 7: Können Unterschiede in der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht festgestellt werden, je nach Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße einer Person?

- Hypothese 7.1: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Sachinterpretation festgestellt werden.

- Hypothese 7.2: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Beziehungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 7.3: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 7.4: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Appellinterpretation festgestellt werden.

11. Beschreibung des Erhebungsinstrumentes

Als Erhebungsinstrument kommt in der vorliegenden Untersuchung ein Fragebogen zum Einsatz, der aus selbstkonstruierten Beschreibungen kommunikativer Alltagsszenen und übernommenen Teilen aus einem bereits bestehenden Fragebogen (Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung, Hossiep & Paschen, 2003) zusammengestellt ist. Um die Verständlichkeit und die Gütekriterien des Fragebogens zu überprüfen, sowie eine Vorauswahl der eigens konstruierten Szenen vorzunehmen, wurde eine Vorerhebung durchgeführt, auf deren Basis der Fragebogen für den Haupttest entwickelt wurde. Die Wahl der Fragebogenmethode zur Operationalisierung liegt im ökonomischen Vorteil begründet, innerhalb relativ kurzer Zeit viele Personen erreichen zu können.

11.1. Fragebogenkonstruktion

11.1.1. Selbstkonstruierte Szenen

Der eigens konstruierte Teil des Fragebogens umfasst kommunikative Alltagssituationen im öffentlichen Raum. Alle konstruierten Szenen beinhalten eine kurze Beschreibung des Kontextes, wobei sich die Versuchspersonen in die jeweilige Situation hineinversetzen sollten. In jeder Szene werden die Versuchspersonen mit einer kommunikativen Äußerung konfrontiert.

Beispiel:

*Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „**Bitte halten Sie die Türe für mich auf...**“*

Folgende Standardisierungen wurden bei den Szenen realisiert:

- Alle Szenen ereignen sich im öffentlichen Raum (auf der Straße, in Geschäften, in öffentlichen Verkehrsmitteln, im Park usw.), wodurch gewährleistet sein soll, dass die vorgestellten Szenen den meisten Personen zumindest in ähnlicher Weise bekannt sind.

- Der Kommunikator ist stets eine fremde Person, über die kaum Vorinformationen gegeben werden. Diese Standardisierung entstand vor dem Hintergrund, dass kommunikationsbeeinflussende Faktoren, wie gemeinsame Geschichte der Gesprächspartner, Beziehungsintensität und Beziehungsart (symmetrisch vs. komplementär) an Bedeutung verlieren. Durch diese Festlegung können somit wesentliche Störvariablen ausgeschaltet werden.
- Die jeweiligen Satzzeichen wurden durch drei Punkte ersetzt. Diese Gestaltungsweise liegt darin begründet, dass im Fragebogen beim Lesen einer kommunikativen Äußerung wesentliche Hinweise zur Interpretation der kommunikativen Mitteilung, wie Tonfall, Mimik und Gestik, wegfallen. Das Ersetzen der Satzzeichen durch Punkte soll den Interpretationsspielraum erweitern beziehungsweise sollen die vorzunehmenden Interpretationen nicht zu stark in eine bestimmte Richtung gelenkt werden (Ein Rufzeichen könnte eine Mitteilung beispielsweise zu stark appellhaft wirken lassen).

Bevor die Untersuchungsteilnehmer mit den – im Vortest – insgesamt 20 verschiedenen paradigmatischen Alltagssituationen konfrontiert wurden, erhielten sie eine ausführliche, standardisierte Instruktion zur Bearbeitung des Fragebogens. In dieser Instruktion wurde den Teilnehmern anhand eines Beispiels die Mehrdeutigkeit kommunikativer Mitteilungen im Sinne Schulz von Thuns (1981) erklärt. Nach Erörterung der Annahme, dass jede Mitteilung im Wesentlichen vier Informationsanteile enthält, wurden den Untersuchungsteilnehmern folgende Umschreibungen dieser Informationsaspekte vorgestellt:

- 1. Die Person versucht, etwas sachlich zu schildern.**
- 2. Die Person drückt aus, wie Sie zu Ihnen steht.**
- 3. Die Person gibt etwas über sich selbst preis.**
- 4. Die Person richtet einen Appell an Sie.**

Die Aufgabe der Teilnehmer war nun, die kommunikativen Mitteilungen der verschiedenen Szenen bezüglich aller vier Informationsanteile (Sachaspekt, Beziehungsaspekt, Selbstoffenbarungsaspekt und Appellaspekt) auf einer

vierstufigen Skala (stimme zu – stimme eher zu – stimme eher nicht zu – stimme nicht zu) zu bewerten.

Beispiel mit entsprechender Skala:

Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „**Bitte halten Sie die Türe für mich auf...**“

	Stimme Zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.1.2. Skalen Sensitivität und Soziabilität des BIP

Mithilfe des Fragebogens sollten auch die empathischen Fähigkeiten der Testpersonen erfasst werden. Hierzu wurden die beiden Skalen *Soziabilität* und *Sensitivität* aus dem *Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung* (BIP, Hossiep & Paschen, 2003) übernommen. Das BIP ist ein Verfahren zur Erfassung des Selbstbildes einer Person im Hinblick auf relevante persönlichkeitsbezogene Beschreibungsdimensionen aus dem Berufsleben. Mit insgesamt 14 Skalen werden die Bereiche Berufliche Orientierung, Arbeitsverhalten, Soziale Kompetenzen und Psychische Konstitution erfasst.

Gemäß Manual des BIP bedeutet eine hohe Ausprägung in der Dimension Sensitivität ein „gutes Gespür auch für schwache Signale in sozialen Situationen, großes Einfühlungsvermögen, sichere Interpretation und Zuordnung der Verhaltensweisen anderer“ (Hossiep & Paschen, 2003, S. 18). Diese Skala umfasst insgesamt 12 Items, wobei die Reliabilität der Gesamtskala, berechnet nach Cronbach's α , .85 beträgt.

Beispielitems

- *Ich treffe in fast allen Situationen instinktiv den richtigen Ton.*
- *Ich bemerke mit großer Sicherheit, wie sich mein Gegenüber fühlt.*
- *Ich kann mich auf die unterschiedlichsten Menschen sehr gut einstellen.*

Eine hohe Ausprägung in der Dimension Soziabilität steht für eine „ausgeprägte Präferenz für Sozialverhalten, welches von Freundlichkeit und Rücksichtnahme geprägt ist, für Großzügigkeit in Bezug auf Schwächen der Interaktionspartner, sowie einem ausgeprägten Wunsch nach einem harmonischen Miteinander“ (Hossiep & Paschen, 2003, S.18). Diese Skala beinhaltet insgesamt 15 Items, wobei die Reliabilität der Gesamtskala berechnet nach Cronbach's α , .75 beträgt.

Beispielitems

- *Ich gehe mit anderen rücksichtsvoll um.*
- *Manchmal verletze ich andere durch ironische Bemerkungen.*
- *Man merkt mir meine Gereiztheit an, wenn die Dinge nicht nach meiner Vorstellung laufen.*

Das sechsstufige Antwortformat des BIP wurde auch in der Untersuchung beibehalten, wobei es sich um Ratingskalen handelt, deren Extreme mit verbalen Marken („trifft voll zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“) gekennzeichnet sind. Die Items der Soziabilitäts- und Sensitivitätsskala wurden dabei jeweils abwechselnd vorgegeben. Die Instruktion zur Bearbeitung dieses zweiten Teils des Fragebogens entstand in Anlehnung an die ursprüngliche Instruktion des BIP.

11.1.3. Demographische Variablen

Als wichtige demographische Variablen wurden das Geschlecht, das Alter in Jahren, sowie die höchste abgeschlossene Ausbildung der Versuchsteilnehmer erfragt. Darüber hinaus sollten die Versuchspersonen angeben, wie viele Einwohner der Ort bzw. die Stadt beheimatet, in der sie leben.

12. Durchführung der Voruntersuchung

In der Voruntersuchung sollte eine Vorauswahl der selbstkonstruierten Szenen getroffen, sowie eine Überprüfung der Skalenqualität vorgenommen werden. Auch die Verständlichkeit und Angemessenheit des Fragebogens sollte erfasst werden. Aufgrund der Ergebnisse der Vorerhebung wurde der Fragebogen gekürzt und nur elf von den ursprünglich 20 Alltagsszenen im Haupttest übernommen. Darüber hinaus wurden zwei Items der Skala *Soziabilität* eliminiert.

12.1. Datenerhebung

Die Datenerhebung fand im März 2011 statt, wobei sich der Befragungszeitraum über vier Wochen erstreckte. In der Vorerhebung wurde der Fragebogen in Paper-Pencil-Version vorgegeben. Insgesamt nahmen 44 Personen an der Voruntersuchung teil. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer des Fragebogens der Vorerhebung betrug in etwa 25 Minuten.

12.2. Beschreibung der Stichprobe

12.2.1 Geschlecht

Bei der realisierten Stichprobe von 44 Personen handelt es sich um eine Gelegenheitsstichprobe, wobei das Geschlecht mit 21 männlichen (47,7%) und 23 weiblichen (52,3 %) Teilnehmern, annähernd gleichverteilt ist (siehe Abbildung 5).

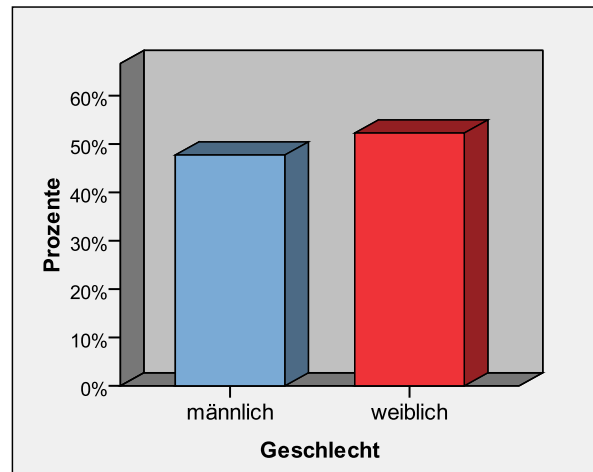
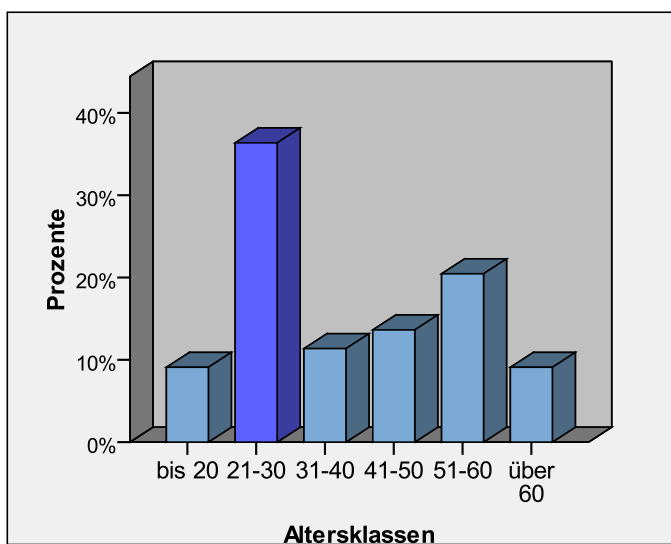


Abbildung 5: Geschlechterverteilung (n=44)

12.2.2 Alter

Das Alter der Versuchspersonen reicht von 18 bis 67 Jahren, wobei das Durchschnittsalter bei 38 Jahren liegt und die am häufigsten vertretene Altersklasse, jene der 21- bis 30-jährigen Personen darstellt.

Tabelle 1: Anteilswerte der Altersklassen (n= 44)



Altersklassen			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	bis 20	4	9,1
	21-30	16	36,4
	31-40	5	11,4
	41-50	6	13,6
	51-60	9	20,5
	über 60	4	9,1
	Gesamt	44	100,0

Abbildung 6: Verteilung der Altersklassen (n=44)

12.2.3 Ausbildung

12 Personen (27,3%) verfügen als höchste abgeschlossene Ausbildung über einen Lehrabschluss, 6 Untersuchungsteilnehmer (13,6%) geben den Abschluss einer Fachschule ohne Matura an. 16 Teilnehmer (36,4%) weisen den Abschluss einer allgemeinbildenden höheren Schule (AHS) respektive einer berufsbildenden höheren Schule (HTL, HAK, HBLA usw.) mit Matura auf. Neun Personen (20,5%) verfügen über einen Hochschulabschluss (Universität oder Fachhochschule). Eine Person machte keine Angaben über ihre höchste abgeschlossene Ausbildung.

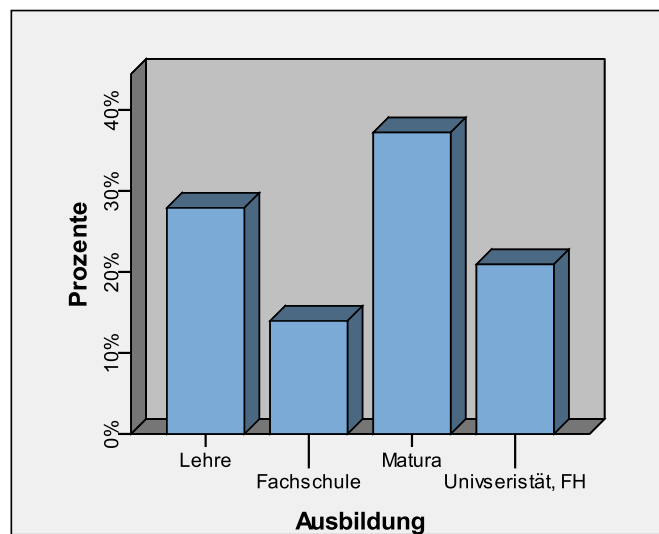


Abbildung 7: Verteilung der Ausbildung (n=44)

12.2.4.Ortsgröße

Ein Viertel der Teilnehmer (11 Personen) wohnt in Ortschaften mit weniger als 10 000 Einwohnern. Die Hälfte der Befragten (22 Personen) ist in einem Ort mit 10 000 bis 50 000 Einwohnern wohnhaft. 11,4% der Teilnehmer (fünf Personen) geben an, dass ihr Wohnort 100 000 bis 200 000 Einwohner beheimatet. 6,8% der Befragten (drei Personen) sind jeweils in einer Stadt mit 200 000 bis 1 Million Einwohnern respektive mehr als 1 Million Einwohnern zu Hause.

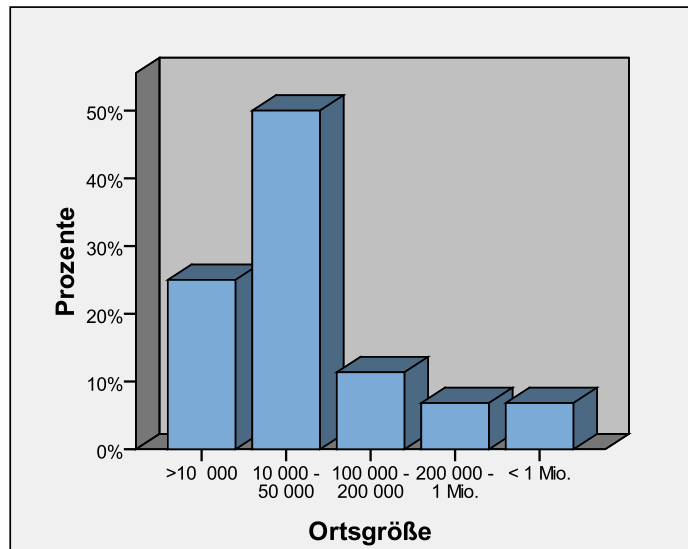


Abbildung 8: Verteilung der Wohnortsgröße (n=44)

12.3. Auswertung der Voruntersuchung

12.3.1. Auswahl der Szenen

Da die Stichprobe der Vorerhebung mit 44 Personen für eine Faktorenanalyse, welche ein sehr stichprobenabhängiges Auswertungsverfahren darstellt (Field, 2009), relativ klein ist, wurde zur Vorauswahl der Szenen die Methode der Häufigkeitsverteilung herangezogen.

Zur besseren Übersichtlichkeit wurde das ursprüngliche vierstufige Antwortformat (stimme zu – stimme eher zu – stimme eher nicht zu – stimme nicht zu) dichotomisiert (stimme (eher) zu – stimme (eher) nicht zu).

Gesucht wurden Szenen, die alle vier von Schulz von Thun (1981) postulierten Ebenen repräsentieren, weshalb mithilfe der Häufigkeitsverteilungen jene Szenen ausgewählt wurden, bei denen jede Ebene von mindestens 25% der Untersuchungsteilnehmer als vorhanden (stimme (eher) zu) eingestuft wurde. Die 25%-Marke wurde aufgrund inhaltlicher Überlegungen gewählt: In jeder Szene kann die eine oder andere Ebene mehr oder weniger vorrangig respektive leichter oder schwerer erkennbar sein, weshalb Zustimmungen von 25% der Teilnehmer

als ausreichend erscheinen, um eine Ebene in einer Szene als vorhanden zu betrachten.

Nach Auswahl der Szenen gemäß diesem Kriterium waren neun von den insgesamt 20 Szenen des Vortests zu eliminieren, sodass für den Haupttest letztlich elf Alltagsszenen übernommen werden konnten. Abbildung 9 zeigt die neun ausgeschiedenen Szenen.

Ausgeschiedene Szenen	
Szene 1	Sie sind mit einem öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs und stellen Ihre Tasche auf den freien Sitz neben sich. Bei der nächsten Station steigt eine Person zu und spricht Sie folgendermaßen an: „ Braucht Ihre Tasche wirklich einen eigenen Platz... “
Szene 2	Während Sie sich gerade für die Angebote in einem Schaufenster interessieren, stellt sich ein Vertreter einer Umweltorganisation neben Sie und sagt: „ Sie sehen aus wie jemand, dem der Umweltschutz am Herzen liegt... “
Szene 6	Auf der Straße rempeln Sie unabsichtlich eine Person. Die Person reagiert folgendermaßen: „ Haben Sie keine Augen im Kopf... “
Szene 8	Sie wollen in einem Geschäft an der Kassa bezahlen als Sie die Kassiererin fragt: „ Darf ich bitte einen Blick in Ihre Tasche werfen... “
Szene 10	Nach langer Wartezeit in der Warteschleife einer Telefonhotline nimmt eine Person Ihr Gespräch entgegen. Nachdem Sie Ihr Problem kurz geschildert haben, erklärt Ihnen Ihr Gesprächspartner: „ Da sind Sie bei mir falsch, ich verbinde Sie weiter... “
Szene 11	In einem Restaurant wählen Sie ein Gericht von der Karte aus. Als die Kellnerin Ihre Bestellung entgegennimmt erklärt diese: „ Das ist leider schon aus... “
Szene 12	Sie wollen in der Apotheke ein Medikament kaufen. Die Apothekerin erklärt: „ Dieses Medikament ist rezeptpflichtig... “
Szene 19	Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „ Kennen Sie sich hier in der Gegend aus... “
Szene 20	Im Wartezimmer beim Arzt klagt eine Person neben Ihnen: „ Mein Termin war eigentlich schon vor einer halben Stunde... “

Abbildung 9: Eliminierte Szenen in der Voruntersuchung

12.3.2 Neuformulierung der Szenen

Die verbleibenden elf Szenen wurden auf Grundlage von Histogrammen hinsichtlich ihrer Normalverteilung in den einzelnen Ebenen überprüft. In beinahe allen Alltagsszenen zeigte sich eine schiefe Verteilung in zumindest einer der vier Ebenen. Deshalb wurden die kommunikativen Äußerungen einiger Szenen leicht verändert, um die vorzunehmenden Interpretationen der vier Informationsaspekte weniger eindeutig in eine bestimmte Richtung zu lenken. Dabei wurde darauf geachtet, dass lediglich der Wortlaut verändert wurde und die zu interpretierenden Mitteilungen in ihrer inhaltlichen Bedeutung nicht zu stark von der ursprünglichen abweichen.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die ursprünglichen Formulierungen der Szenen, sowie die gegebenenfalls veränderten Aussagen im Haupttest. Die Nummerierung der Szenen entspricht nun jener der Hauptuntersuchung (siehe Abbildung 10).

Szene	Formulierung im Vortest	Veränderte Mitteilungen im Haupttest (Veränderung fett)
Szene 1	Sie sitzen auf einer Parkbank als sich eine ältere Dame neben Sie setzt und erzählt: „Früher, als mein Mann noch lebte, sind wir oft gemeinsam durch diesen Park spaziert...“	„ Früher sind mein Mann und ich oft gemeinsam durch diesen Park spaziert... “
Szene 2	Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „So kommen Sie sicher nicht hinein...“	Unverändert
Szene 3	Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben...“	Unverändert
Szene 4	Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „Führerschein und Zulassungsschein bitte...“	„ Ihren Führerschein und Zulassungsschein bitte...“
Szene 5	Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: „Haben Sie etwas Kleingeld für mich...“	„ Hätten Sie vielleicht etwas Kleingeld für mich...“

Szene 6	Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: „Sie haben da etwas verloren...“	Unverändert
Szene 7	Sie warten bei einem Bankomaten, um Geld abzuheben. Die Person, die vor Ihnen gerade den Bankomat benützt dreht sich um und sagt: „Könnten Sie bitte etwas mehr Abstand halten...“	„ Dürfte ich Sie bitten etwas mehr Abstand zu halten...“
Szene 8	Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: „Sie verstellen mir die Sicht...“	„ Entschuldigung , Sie verstellen mir die Sicht...“
Szene 9	In einem Lebensmittelfachgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „Ich war aber schon vor Ihnen da...“	In einem Lebensmittelgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „Ich war eigentlich schon vor Ihnen da...“
Szene 10	In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „Das steht Ihnen wirklich sehr gut...“	Unverändert
Szene 11	Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „Bitte halten Sie die Türe für mich auf...“	Unverändert

Abbildung 10: Neue Formulierungen der Szenen

12.3.3. Reliabilitätsanalysen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala

Da in jeder Alltagsszene von den Untersuchungsteilnehmern pro Szene jeweils eine Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellinterpretation vorgenommen wurde, konnte über die 11 Szenen eine Sachskala, eine Selbstoffenbarungsskala, eine Beziehungsskala sowie eine Appellskala gebildet werden.

Die einzelnen Items der jeweiligen Skalen wurden hinsichtlich ihrer Trennschärfe analysiert. Dabei wurde aufgrund der kleinen Stichprobengröße entschieden, ein wenig konservatives Kriterium für das Ausscheiden eines Items zu wählen, weshalb Trennschärfeindices $\geq .20$ als ausreichend erachtet wurden.

Die Items der Sach- und Selbstoffenbarungsskala zeigen durchwegs zufriedenstellende Trennschärfekoeffizienten ($>.20$). Allerdings weist Szene 3 in der Beziehungsskala ($r = .106$) eine ungenügende Trennschärfe auf, ebenso Szene 1 ($r = .120$) und Szene 6 ($r = .070$) in der Appellskala.

Da diese Szenen in der Sach- und Selbstoffenbarungsskala aber zufriedenstellende Trennschärfen anzeigen und somit die Eliminierung dieser drei Szenen zu einer Verschlechterung der Reliabilitätskoeffizienten nach Cronbach's α in der Sach- und Selbstoffenbarungsskala geführt hätte, wurden die Szenen trotz mangelnder Trennschärfewerte in den beiden anderen Skalen nicht eliminiert. Zugunsten der Reliabilitätswerte der Sach- und Selbstoffenbarungsskala wurden die Szenen 1, 3 und 6 somit nicht ausgeschlossen

Tabelle 2 zeigt die Reliabilitätskoeffizienten der vier Skalen, berechnet nach Cronbach's α , wobei festgehalten werden kann, dass die Zuverlässigkeit aller vier Skalen eine zufriedenstellende Skalenkonsistenz anzeigen.

Tabelle 2: Reliabilitätskoeffizienten der vier Skalen (n = 44)

Skala	Cronbach's α
Sachskala	.79
Beziehungsskala	.72
Selbstoffenbarungsskala	.82
Appellskala	.75

12.3.4. Korrelationen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala

Um eine Vorausschau der möglichen Ergebnisse zu präsentieren, wurden die Korrelationen der vier Skalen über die verbleibenden Szenen nach Pearson berechnet. Zuvor wurde ein ungewichteter additiver Score für jede der vier Skalen gebildet. Tabelle 3 zeigt die Mittelwerte und Standardabweichungen der einzelnen Skalen.

Tabelle 3: Kennwerte der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala

Kennwerte (n= 44)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>
Sachskala	29,39	6,39
Beziehungsskala	25,55	5,90
Selbstoffenbarungsskala	28,05	6,55
Appellskala	35,00	5,63

Die Überprüfung auf Normalverteilung mittels Kolmogorov-Smirnov-Test weist auf normalverteilte Daten in allen vier Skalen hin ($p \geq .304$). Auch die graphische Überprüfung der Normalverteilung mittels Histogrammen legt eine Normalverteilung in den vier Skalen nahe.

Die Interkorrelationen auf Basis des Koeffizienten nach Pearson zeigen zum Teil mittelhohe positive Zusammenhänge zwischen den Skalen (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Interkorrelationsmatrix der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala

		Korrelationen (n= 44)			
		Sachskala	Beziehungs- skala	Selbstoffen- barungsskala	Appellskala
Sachskala	Korrelation n. Pearson	1			
	Signifikanz (2-seitig)				
Beziehungsskala	Korrelation n. Pearson	-,093	1		
	Signifikanz (2-seitig)	,547			
Selbstoffenbarungsskala	Korrelation n. Pearson	,172	,568**	1	
	Signifikanz (2-seitig)	,265	,000		
Appellskala	Korrelation n. Pearson	,166	,347*	,416**	1
	Signifikanz (2-seitig)	,281	,021	,005	

** . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

* . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,05 (2-seitig) signifikant.

Die Ergebnisse weisen auf eine deutliche, signifikant positive Korrelation ($r = .57$, $p \leq .01$) zwischen der Beziehungs- und Selbstoffenbarungsebene hin, was dahingehend erklärt werden kann, dass Szenen, in denen Personen einen Beziehungsaspekt erkennen, auch einen Selbstoffenbarungsaspekt wahrnehmen und umgekehrt. Eine weitere deutliche, positive Korrelation ($r = .42$, $p \leq .01$) kann zwischen der Selbstoffenbarungs- und Appellebene beobachtet werden, wonach der Selbstoffenbarungsaspekt nicht nur mit dem Beziehungsaspekt, sondern auch mit appellhaften Informationen in enger Verbindung stehen dürfte. Auch zwischen dem Beziehungs- und dem Appellaspekt kann ein mittlerer, positiver Zusammenhang angenommen werden ($r = .35$, $p \leq .05$). Zwischen Sachebene und Appellebene kann keine signifikante Korrelation ($p > .05$) verzeichnet werden.

12.3.5. Reliabilitätsanalysen der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala

Um die Items der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala hinsichtlich ihrer Reliabilitäten analysieren zu können, wurden die negativ formulierten Items zunächst umkodiert.

Da in den Analysen der Hauptuntersuchung nochmals eine Überprüfung der Skalenqualität erfolgen wird, wurde an dieser Stelle ein wenig konservatives Eliminierungskriterium gewählt und nur jene Items entfernt, deren Trennschärfen unter .20 liegen.

Die Analyse der Items der Sensitivitätsskala ergab durchwegs zufriedenstellende Trennschärfewerte ($\geq .20$), weshalb alle 12 Items dieser Skala in der Hauptstudie Verwendung finden. Die Überprüfung der unteren Schranke der Reliabilität mittels Cronbach's α der Dimension Sensitivität ergibt einen Wert von .713.

Auch die Soziabilitätsskala wurde hinsichtlich der Trennschärfen der Items untersucht. Bei der Analyse der Items fiel auf, dass Item 6 der Soziabilitätsskala nicht korrekt aus dem BIP übernommen wurde. Statt der im BIP dargestellten Formulierung „Es fällt mir nicht schwer, mich den Vorstellungen anderer anzupassen“ wurde im Fragebogen Item 6 positiv formuliert „Es fällt mir schwer, mich den Vorstellungen anderer anzupassen“. Deshalb wurde dieses Item im Fragebogen der Hauptstudie nicht übernommen. Es wurde entschieden, darüber hinaus auch Item 2 zu eliminieren, dessen Trennschärfe nahe null liegt. Nach Ausscheidung dieser beiden Items ergibt sich für die Skala Soziabilität ein Reliabilitätskoeffizient nach Cronbach's α von .846.

Tabelle 5: Eliminierte Items der Soziabilitätsskala

Items	Trennschärfe
2. Es fällt mir schwer, mich den Vorstellungen anderer anzupassen.	-.317
6. Ich versuche, mich besser anzupassen, wenn mein Verhalten nicht ankommt.	-.039

Zur besseren Übersicht sind die Reliabilitätskoeffizienten der beiden Skalen nach Cronbach's α tabellarisch zusammengefasst (siehe Tabelle 6):

Tabelle 6: Reliabilitätskoeffizienten der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala (n = 44)

Skala	Itemanzahl	Cronbach's α
Sensitivität	12	.71
Soziabilität	13	.85

13. Durchführung der Hauptuntersuchung

13.1. Datenerhebung

Aufgrund des ökonomischen Vorteils, innerhalb kurzer Zeit eine Vielzahl von Personen zu erreichen, wurde der Haupttest als Online-Fragebogen auf der Internetplattform *Soscisurvey* vorgegeben (<http://www.soscisurvey.de>). Bei dieser Plattform handelt es sich um ein Projekt des Socio-Scientific-Panel, welches wissenschaftliche Untersuchungen an Universitäten unterstützt, indem unentgeltlich Online-Fragebögen gestaltet und Online-Befragungen durchgeführt werden können. Des Weiteren bietet die Plattform die praktische Möglichkeit, die erhobenen Daten als Import-Datei direkt in das Statistikprogramm SPSS zu exportieren - eine Vorgehensweise, welche auch in der vorliegenden Arbeit genutzt wurde. Der Link zum Fragebogen wurde an möglichst viele Personen per E-Mail versendet und mittels Schneeballsystem verbreitet. Der Befragungszeitraum erstreckte sich über 10 Wochen von Juni bis August 2011, wobei schließlich insgesamt 235 Teilnehmer für die Untersuchung gewonnen werden konnten.

13.2. Beschreibung der Stichprobe

13.2.1. Geschlecht

Im Rahmen der Datenerhebung wurde darauf geachtet, dass ein ausgewogenes Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Teilnehmern erreicht wird. Da in den ersten Wochen der Datenerhebung der Anteil der Frauen wesentlich höher war als der der Männer, wurde der Befragungszeitraum nochmals um zwei Wochen verlängert, wobei explizit männliche Teilnehmer gebeten wurden, an der Untersuchung teilzunehmen. Letztlich konnte ein relativ ausgeglichenes Verhältnis erreicht werden, wobei die realisierte Stichprobe von 235 befragten Personen 129 Frauen (45,1%) und 106 Männer (54,9%) umfasst:

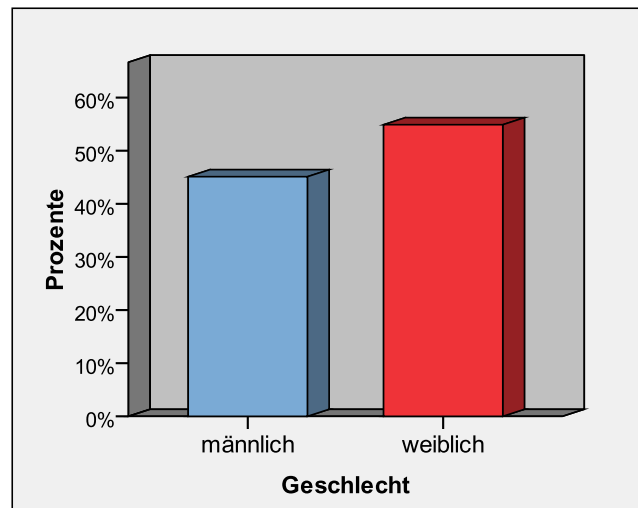


Abbildung 11: Geschlechterverteilung (n= 235)

13.2.2. Alter

Das Alter der Untersuchungsteilnehmer liegt zwischen 18 und 78 Jahren, wobei das Durchschnittsalter 35 Jahre beträgt. Bei einer sechsstufigen Kategorisierung des Alters zeigt sich, dass zum Erhebungszeitpunkt annähernd die Hälfte der Versuchspersonen (47,2%) zwischen 21 und 30 Jahre alt ist.

Tabelle 7: Anteilswerte der Altersklassen (n = 235)

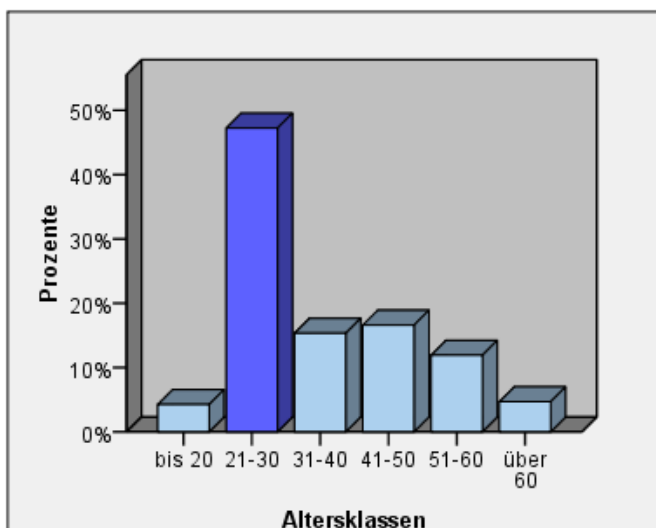


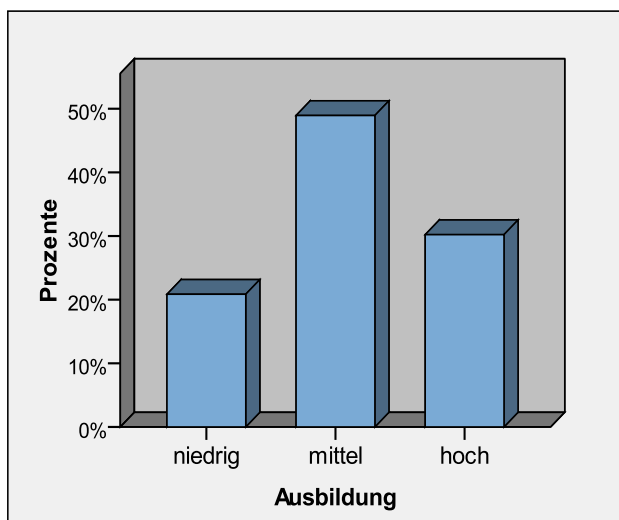
Abbildung 12: Verteilung der Altersklassen (n=235)

Altersklassen			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	bis 20	10	4,3
	21-30	111	47,2
	31-40	36	15,3
	41-50	39	16,6
	51-60	28	11,9
	über 60	11	4,7
Gesamt		235	100,0

13.2.3. Ausbildung

Von den Untersuchungsteilnehmern verfügen 5 Personen (2,1%) über einen Pflichtschulabschluss, 27 Personen (11,5%) über einen Lehrabschluss und 17 Teilnehmer (7,2%) über einen Fachschulabschluss ohne Matura. 115 Untersuchungsteilnehmer (48,9%) geben an, an einer allgemeinbildenden oder berufsbildenden höheren Schule maturiert zu haben. 71 Personen (30,2%) verfügen als höchste Bildungsstufe über einen Universitäts- respektive Fachhochschulabschluss.

Für die nachfolgenden inferenzstatistischen Berechnungen gilt folgende Kategorisierung der Ausbildung: niedrig (ohne Matura), mittel (Matura), hoch (Universitäts- bzw. FH-Abschluss).



**Tabelle 8: Anteilswerte der Ausbildung
(n = 235)**

Ausbildung			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	niedrig	49	20,9
	mittel	115	48,9
	hoch	71	30,2
Gesamt		235	100,0

Abbildung 13: Verteilung der Ausbildung (n=235)

13.2.4. Wohnortsgröße

66 Teilnehmer (28,1%) geben an, in einer Ortschaft mit weniger als 10 000 Einwohnern wohnhaft zu sein. 56 Personen (23,8%) sind in einem Ort mit 10 000 bis 50 000 Einwohnern zu Hause. 15 Untersuchungsteilnehmer (6,4%) geben an, dass ihr Wohnort 100 000 bis 200 000 Einwohner beheimatet. 18 Personen (7,7%) leben in einer Stadt mit 200 000 bis 1 Million Einwohnern und 39 Teilnehmer

(16,6%) geben eine Großstadt mit mehr als einer Million Einwohnern als ihren Wohnort an.

Für die nachfolgenden inferenzstatistischen Berechnungen wurde die Wohnortsgröße wie folgt kategorisiert: klein (weniger als 10 000 Einwohner), mittel (10 000 bis 200 000 Einwohner), groß (über 200 000 Einwohner).

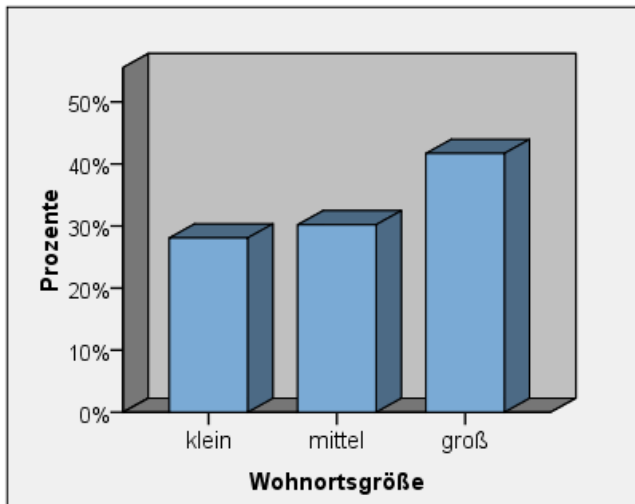


Tabelle 9: Anteilswerte der Wohnortsgröße (n = 235)

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	klein	66	28,1
	mittel	71	30,2
	groß	98	41,7
Gesamt		235	100,0

Abbildung 14: Verteilung der Wohnortsgröße (n=235)

13.3.Statistische Begriffe und Auswertungsmethoden

13.3.1.Begriffe aus der Statistik

Signifikanzniveau (Irrtumswahrscheinlichkeit, α)

Das Signifikanzniveau bezeichnet die Wahrscheinlichkeit, mit der im Rahmen der statistischen Hypothesenprüfung mittels Signifikanztest die Nullhypothese fälschlicherweise zugunsten der Alternativhypothese verworfen wird. Das Signifikanzniveau wird daher auch als Irrtumswahrscheinlichkeit bezeichnet, welches per Konvention entweder bei 5 % oder 1 % festgelegt wird (Bortz & Döring, 2006).

In der vorliegenden Arbeit wird in allen Hypothesenprüfungen von einem Signifikanzniveau in der Höhe von 5 % ausgegangen. Entsprechend wird ein Ergebnis als statistisch signifikant bezeichnet, wenn $\alpha < 5 \%$.

Effektgröße

Die statistische Signifikanz eines Untersuchungsergebnisses bedeutet nicht notwendigerweise, dass das Ergebnis auch von praktischer Relevanz ist. Einen Maßstab zur Beurteilung der praktischen Bedeutsamkeit eines Effektes liefert die Effektgröße. Da in großen Stichproben auch relativ kleine Effekte statistisch signifikant ausfallen können, sollte zur Beurteilung eines statistisch signifikanten Ergebnisses zusätzlich immer die Effektgröße berechnet werden (Trimmel, 1994)

Kovariate

Als Störvariablen bezeichnet man eine Vielzahl möglicher Einflussgrößen auf die abhängige Variable, welche die Untersuchungsergebnisse beeinträchtigen können (Bortz & Döring, 2006). Um den Einfluss von Störvariablen auf die abhängige Variable zu kontrollieren, können sie in bestimmten Auswertungsmethoden als Kovariaten berücksichtigt werden.

13.3.2. Verwendete Auswertungsmethoden

Die Berechnungen wurden mittels Statistiksoftware SPSS für Windows (Version 17) durchgeführt. Die Berechnung der Effektstärken erfolgte mittels Statistiksoftware G*Power in der Version 3.1.2 (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007).

Zur Testanalyse und zur Überprüfung der Hypothesen kamen folgende Auswertungsmethoden zum Einsatz:

Reliabilitätsanalysen zur Überprüfung der Skalenkonsistenz

Die Reliabilitätsanalyse dient der Messung der Zuverlässigkeit und Exaktheit eines Tests. Mittels Reliabilitätsanalyse können die Items eines Tests auf ihre inhaltliche Ähnlichkeit (Homogenität) überprüft werden, indem das Verfahren die Korrelationen zwischen den Items berechnet. Der Reliabilitätskoeffizient nach Cronbach's α gibt die untere Schranke der Reliabilität an und ist Beurteilungsmaßstab für die innere Konsistenz einer Skala. In der Literatur werden Werte zwischen .70 und .80 als akzeptabel für das Cronbach's α

angegeben (z.B. Bortz & Döring, 2006). Kline (1999) argumentiert, dass der generell akzeptierte Wert von .80 für kognitive Tests, wie Intelligenztests, angemessen ist und für Fähigkeitstests Werte von .70. Er geht noch weiter und meint, dass aufgrund der Diversität von psychologischen Konstrukten auch Werte unterhalb von .70 erwartet und akzeptiert werden können.

Neben dem Gesamtwert ist auch die Inspektion der Trennschärfekoeffizienten, welche die Korrelation der einzelnen Items mit dem Gesamttest ausdrücken, wichtig. Laut Literatur (vgl. Bortz & Döring, 2006, S. 220) gelten Trennschärfekoeffizienten $\geq .30$ als akzeptabel.

Faktorenanalysen zur Überprüfung der Dimensionalität der Skalen

„Die Faktorenanalyse ist ein Verfahren, das eine größere Anzahl von Variablen auf eine kleinere Anzahl hypothetischer Größen, Faktoren genannt, zurückführt“ (Zöfel, 2003, S. 221).

Mittels Faktorenanalyse werden Variablen, die Aspekte der gleichen zugrunde liegenden Dimension messen, zu einem Faktor zusammengefasst. Die Zusammenfassung der Variablen erfolgt derart, dass die einzelnen zugrunde liegenden Dimensionen (Faktoren) voneinander unabhängig sind, also nicht miteinander korrelieren (Zöfel, 2003).

In der Arbeit wird sowohl eine orthogonale Faktorenanalyse auf Basis der Varimax-Methode, als auch eine nicht-orthogonale Faktorenanalyse auf Basis der Oblimin-Methode gerechnet, um die Stabilität der erzielten Faktorenstruktur zu prüfen.

Korrelationen

Bei einer Korrelation werden die Enge und die Richtung des Zusammenhangs zweier Variablen bestimmt. Die Quantifizierung der Höhe des Zusammenhangs erfolgt über den Korrelationskoeffizienten r , dessen Wertebereich zwischen -1 und 1 liegt (Zöfel, 2003).

Multiple lineare Regressionsanalysen zur Überprüfung von Zusammenhangshypothesen

Das Verfahren der multiplen linearen Regression dient der Vorhersage des Wertes einer abhängigen Variablen aus den Werten mehrerer unabhängiger Variablen (Prädiktorvariablen). Um die Güte der Modellanpassung zu prüfen, wird das Bestimmtheitsmaß R^2 interpretiert (Field, 2009).

In der vorliegenden Arbeit werden multiple Regressionsanalysen unter Rückwärtsselektion der in die Modellprüfung eingeschlossenen Prädiktoren gerechnet.

Varianzanalytische Methoden zur Überprüfung von Unterschiedshypothesen

Varianzanalytische Verfahren dienen der Aufdeckung von Mittelwertsunterschieden, wobei der Effekt einer oder mehrerer unabhängiger Variablen (Faktoren) auf eine oder mehrere abhängige Variablen untersucht wird (Field, 2009).

In der vorliegenden Arbeit werden eine dreifaktorielle multivariate Kovarianzanalyse, sowie eine Varianzanalyse mit Messwiederholung gerechnet. Von einer Varianzanalyse mit Messwiederholung spricht man, wenn von jeder Person bzw. jedem Objekt mehrere Messungen vorliegen (Bortz & Döring, 2006).

13.4. Ergebnisse der statistischen Auswertung

13.4.1. Reliabilitätsanalysen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs-, und Appellskala

Da die Versuchspersonen in jeder der vorgegebenen Szenen Interpretationen bezüglich des Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellaspektes vornehmen mussten, lassen sich über alle 11 Szenen eine Sachskala, eine Beziehungsskala, eine Selbstoffenbarungsskala und eine Appellskala bilden.

Die 11 Szenen werden hinsichtlich der Trennschärfewerte in den einzelnen Skalen überprüft. Laut Literatur (vgl. Bortz & Döring, 2006, S. 220) gelten Trennschärfekoeffizienten $\geq .30$ als akzeptabel. Ausgehend von diesem Kriterium müssen zwei Szenen eliminiert werden, da ihre Trennschärfewerte in einzelnen Skalen nicht ausreichend hoch sind. Szene 1 weist ungenügende Trennschärfewerte sowohl in der Selbstoffenbarungsskala ($r = .18$) als auch in der Appellskala ($r = .12$) auf. In der Appellskala verfügt darüber hinaus Szene 7 über einen ungenügenden Trennschärfewert ($r = .13$).

Nach Eliminierung dieser beiden Szenen werden nochmals Reliabilitätsanalysen über die vier Skalen berechnet. Die Analysen ergeben durchwegs zufriedenstellende Trennschärfewerte in allen Skalen über die verbleibenden neun Szenen hinweg.

Nach Ausscheidung der Szenen mit ungenügenden Trennschärfewerten erfolgte eine Prüfung der Konsistenz der einzelnen Skalen mittels Cronbach's α .

Tabelle 10 gibt einen Überblick über die Reliabilitätskoeffizienten der Skalen.

Tabelle 10: Reliabilitätskoeffizienten der vier Skalen

Skala	Cronbach's α
Sachskala	.73
Beziehungsskala	.78
Selbstoffenbarungsskala	.81
Appellskala	.68

Es kann festgehalten werden, dass die Zuverlässigkeit aller vier Skalen eine befriedigende Skalenkonsistenz anzeigen.

In Abbildung 15 sind die verbleibenden Szenen, welche in den weiteren Berechnungen Berücksichtigung finden, übersichtlich dargestellt (in der Spalte „Anmerkung“ ist ersichtlich, welche beiden Szenen ausgeschieden sind).

Szene	Formulierung	Anmerkung
1	Sie sitzen auf einer Parkbank als sich eine ältere Dame neben Sie setzt und erzählt: „ Früher sind mein Mann und ich oft gemeinsam durch diesen Park spaziert... “	Ausgeschieden
2	Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „ So kommen Sie sicher nicht hinein... “	
3	Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „ Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben... “	
4	Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „ Ihren Führerschein und Zulassungsschein bitte... “	
5	Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: „ Hätten Sie vielleicht etwas Kleingeld für mich... “	
6	Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: „ Sie haben da etwas verloren... “	
7	Sie warten bei einem Bankomaten, um Geld abzuheben. Die Person, die vor Ihnen gerade den Bankomat benützt, dreht sich um und sagt: „ Dürfte ich Sie bitten etwas mehr Abstand zu halten... “	Ausgeschieden
8	Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: „ Entschuldigung, Sie verstellen mir die Sicht... “	
9	In einem Lebensmittelgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „ Ich war eigentlich schon vor Ihnen da... “	
10	In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „ Das steht Ihnen wirklich sehr gut... “	
11	Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „ Bitte halten Sie die Türe für mich auf... “	

Abbildung 15: 9 Szenen der inferenzstatistischen Berechnungen

13.4.2. Statistische Kennwerte, Normalverteilung und Korrelationen der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs-, und Appellskala

Nach Eliminierung von Szene 1 und 7 wird ein ungewichteter additiver Meanscore über die einzelnen Skalen in den verbleibenden Szenen gebildet.

In der Tabelle 11 können die Kennwerte Mittelwert und Standardabweichung der einzelnen Skalen abgelesen werden.

Tabelle 11: Kennwerte der vier Skalen

Kennwerte (n = 235)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>
Sachskala	2,66	,58
Beziehungsskala	2,10	,56
Selbstoffenbarungsskala	1,99	,60
Appellskala	3,49	,42

Nach Bildung der Meanscores wird eine Überprüfung der Normalverteilung der einzelnen Skalen mittels Kolmogorov-Smirnov-Test vorgenommen. Die Ergebnisse der Normalverteilungsüberprüfung sprechen für normalverteilte Daten in der Sach-, Beziehungs- und Selbstoffenbarungsskala ($p \geq .079$), nicht jedoch in der Appellskala ($p \leq .001$).

Obwohl die Überprüfung der Normalverteilung der vier Skalen zeigt, dass die Appellskala keine Normalverteilung aufweist ($p \leq .001$), werden dennoch Korrelationen nach Pearson gerechnet (siehe Tabelle 12), da bei Stichprobenumfängen > 30 aufgrund der Geltung des zentralen Grenzwertsatzes diese Verletzung keine bedeutende Rolle spielt (Bortz & Döring, 2006, S.218).

Tabelle 12: Interkorrelationsmatrix der Skalen**Interkorrelationsmatrix der Skalen (n = 235)**

		Sachskala	Beziehungs- skala	Selbstoffen- barungsskala	Appellskala
Sachskala	Korrelation nach Pearson	1			
	Signifikanz (2-seitig)				
Beziehungsskala	Korrelation nach Pearson	,246**	1		
	Signifikanz (2-seitig)	,000			
Selbstoffenbarungsskala	Korrelation nach Pearson	,217**	,652**	1	
	Signifikanz (2-seitig)	,001	,000		
Appellskala	Korrelation nach Pearson	,110	,250**	,273**	1
	Signifikanz (2-seitig)	,093	,000	,000	

** . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

Die Ergebnisse der Korrelationen nach Pearson zeigen eine hoch signifikante positive Korrelation zwischen Selbstoffenbarungs- und Beziehungsskala, $r = .65$, p (zweiseitig) $< .001$. Des Weiteren können signifikant positive Korrelationen zwischen Appell- und Selbstoffenbarungsskala ($r = .27$), Appell- und Beziehungsskala ($r = .25$), Sach- und Beziehungsskala ($r = .25$), sowie zwischen Sach- und Selbstoffenbarungsskala ($r = .22$) ($p \leq .001$) festgestellt werden. Nur zwischen Appell- und Sachskala kann keine signifikante Korrelation verzeichnet werden ($r = .11$, $p > .05$).

13.4.3. Deskriptive Darstellung des Antwortverhaltens bezüglich der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht

Um einen Überblick zum Antwortverhalten der Versuchspersonen hinsichtlich der Interpretation der vier Seiten einer Nachricht zu erhalten, werden pro Szene Häufigkeitstabellen dargestellt (Tabellen 13 bis 21). Zur besseren Übersichtlichkeit wird das Antwortformat dichotomisiert.

Szene 2: Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „**So kommen Sie sicher nicht hinein...**“

Tabelle 13: Antwortverhalten Szene 2

	Szene2.1	Szene2.2	Szene2.3	Szene2.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	48,1%	27,7%	83,0%	10,2%
stimme (eher) zu	51,9%	72,3%	17,0%	89,8%

Szene 3: Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „**Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben...**“

Tabelle 14: Antwortverhalten Szene 3

	Szene3.1	Szene3.2	Szene3.3	Szene3.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	58,3%	84,7%	83,4%	15,3%
stimme (eher) zu	41,7%	15,3%	16,6%	84,7%

Szene 4: Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „**Ihren Führerschein und Zulassungsschein bitte...**“

Tabelle 15: Antwortverhalten Szene 4

	Szene4.1	Szene4.2	Szene4.3	Szene4.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	26,0%	78,7%	91,9%	8,1%
stimme (eher) zu	74,0%	21,3%	8,1%	91,9%

Szene 5: Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: „**Hätten Sie vielleicht etwas Kleingeld für mich...**“

Tabelle 16: Antwortverhalten Szene 5

	Szene5.1	Szene5.2	Szene5.3	Szene5.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	70,6%	76,2%	21,3%	5,1%
stimme (eher) zu	29,4%	23,8%	78,7%	94,9%

Szene 6: Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: „**Sie haben da etwas verloren...**“

Tabelle 17: Antwortverhalten Szene 6

	Szene6.1	Szene6.2	Szene6.3	Szene6.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	16,2%	67,7%	76,6%	24,7%
stimme (eher) zu	83,8%	32,3%	23,4%	75,3%

Szene 8: Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: „**Entschuldigung, Sie verstellen mir die Sicht...**“

Tabelle 18: Antwortverhalten Szene 8

	Szene8.1	Szene8.2	Szene8.3	Szene8.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	25,5%	57,4%	55,7%	3,4%
stimme (eher) zu	74,5%	42,6%	44,3%	96,6%

Szene 9: In einem Lebensmittelgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „**Ich war eigentlich schon vor Ihnen da...**“

Tabelle 19: Antwortverhalten Szene 9

	Szene9.1	Szene9.2	Szene9.3	Szene9.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	32,8%	44,7%	53,6%	7,7%
stimme (eher) zu	67,2%	55,3%	46,4%	92,3%

Szene 10: In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „**Das steht Ihnen wirklich sehr gut...**“

Tabelle 20: Antwortverhalten Szene 10

	Szene10.1	Szene10.2	Szene10.3	Szene10.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	43,8%	57,4%	82,1%	40,9%
stimme (eher) zu	56,2%	42,6%	17,9%	59,1%

Szene 11: Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „**Bitte halten Sie die Türe für mich auf...**“

Tabelle 21: Antwortverhalten Szene 11

	Szene11.1	Szene11.2	Szene11.3	Szene11.4
	%	%	%	%
stimme (eher) nicht zu	55,7%	83,4%	64,7%	1,3%
stimme (eher) zu	44,3%	16,6%	35,3%	98,7%

Die deskriptiven Darstellungen mittels Anteilswerten zeigen, dass in jeder Szene der Appellaspekt von sehr vielen Personen als vorhanden eingeschätzt wurde. Szene 10 weist mit 59,1 % Zustimmungen den geringsten und Szene 11 mit 98,7 % den höchsten Prozentsatz an Zustimmungen bezüglich der Wahrnehmung eines appellhaften Informationsaspekts auf. Der Appellaspekt wurde in jeder Szene erkannt und scheint somit am leichtesten wahrnehmbar zu sein.

Die Interpretation des Sachaspektes fällt bereits differenzierter aus. Mit Ausnahme von Szene 3, 5 und 11, stimmen in den restlichen sechs Szenen über 50% der Teilnehmer (eher) zu, dass sachliche Informationen in der kommunikativen Aussage enthalten sind. Szene 5 weist mit 29,4 % den geringsten und Szene 6 mit 83,8 % den höchsten Prozentsatz an Zustimmungen zum Vorhandensein eines sachlichen Aspekts auf. Insgesamt war somit auch der Sachaspekt gut erkennbar.

Noch differenziertere Antworten werden hinsichtlich des Vorhandenseins eines Beziehungs- respektive Selbstoffenbarungsaspektes verzeichnet. Bezüglich der Wahrnehmung eines Beziehungsaspektes reichen die Zustimmungen von 15,3 % in Szene 3 bis 72,3% in Szene 2. Ein Selbstoffenbarungsaspekt wurde am schlechtesten in Szene 4 erkannt (8,1%) und am besten in Szene 9 (46,4%). Somit gestaltet sich das Erkennen von Beziehungs- und Selbstoffenbarungsaspekten im Vergleich zu Sach- und Appellaspekten offenbar schwieriger.

Darüber hinaus fällt auf, dass die Bewertungen bezüglich des Vorhandenseins respektive Nicht-Vorhandenseins in den Szenen 3, 4, 6, 8 und 9 für den Beziehungs- und Selbstoffenbarungsaspekt sehr ähnlich ausfallen. Diesen

Umstand erklärt auch der relativ deutliche Zusammenhang ($r = .65$, $p < .01$) zwischen Beziehungs- und Selbstoffenbarungsskala.

13.4.4. Faktorenanalysen

Forschungsfrage 1: Werden die konstruierten Alltagszenen durch die vier postulierten Ebenen von Schulz von Thun repräsentiert?

Zur Überprüfung, ob Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene vier voneinander unabhängige Dimensionen darstellen, wird eine Faktorenanalyse über die neun Szenen berechnet.

Da die Versuchspersonen pro Szene jeweils vier Bewertungen bezüglich Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellaspekt abgeben sollten, werden insgesamt 9x4 Items in die Faktorenanalyse einbezogen.

Zunächst wird eine Hauptkomponentenanalyse mit orthogonaler Rotation (Varimax) unter Einbeziehung aller 36 Items durchgeführt. Der Kaiser-Meyer-Olkin Größenwert spricht für die Angemessenheit der Stichprobe für die Durchführung der Analyse, KMO = .78 (Field, 2009, S. 647). Bartlett's Test auf Sphärizität fällt mit $\chi^2(630) = 2621.46$, $p > .001$ signifikant aus, was darauf hindeutet, dass die Korrelationen zwischen den Items für die Hauptkomponentenanalyse ausreichend groß sind.

Insgesamt weisen 11 Komponenten Eigenwerte über dem Kaiser-Kriterium von 1 auf und erklären in Kombination 63,17 % der Varianz der Antworten. Allerdings deutet das Eigenwertdiagramm darauf hin (siehe Abbildung 16), dass nach drei Faktoren der Erklärungswert der weiteren Faktoren deutlich abnimmt. Die ersten drei Faktoren erklären gemeinsam 33,38 % der Varianz in den Antworten.

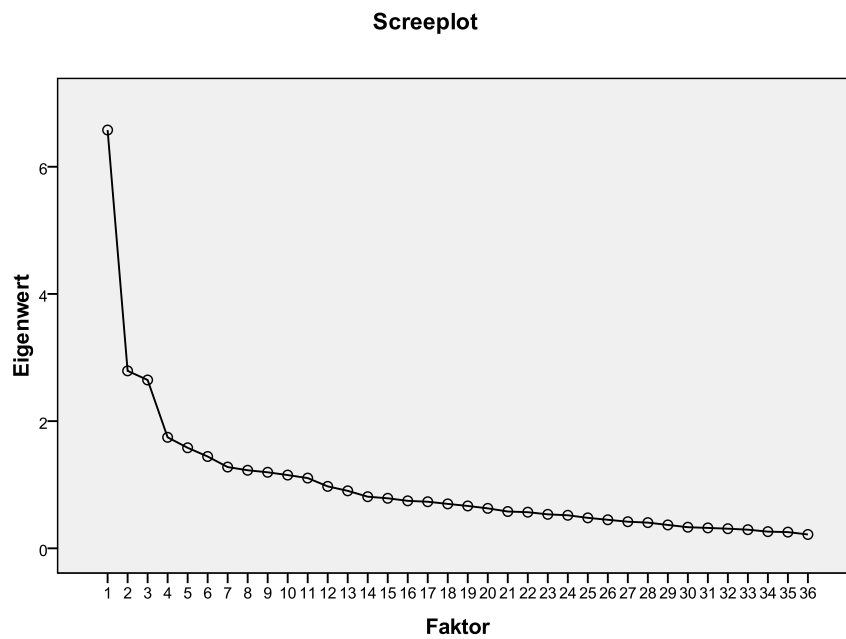


Abbildung 16: Screepplot

Daher wird mit einer erneuten Hauptkomponentenanalyse mit orthogonaler Rotation nach der Varimax-Methode unter Festlegung der Anzahl der zu extrahierenden Faktoren auf drei die Faktorenstruktur neu berechnet, wobei kleine Koeffizienten mit einem Absolutwert kleiner 0.30 nicht dargestellt werden (siehe Tabelle 22)..

Tabelle 22: Rotierte Komponentenmatrix (n = 235)

Rotierte Komponentenmatrix			
Komponente	1	2	3
Szene 11.2	.693		
Szene 9.3	.681		
Szene 11.3	.678		
Szene 8.3	.674		
Szene10.3	.601		
Szene 9.2	.584		
Szene 2.3	.578		
Szene 5.2	.573		
Szene 6.2	.563		
Szene 6.3	.537		
Szene 5.3	.517		
Szene 3.2	.490		
Szene 10.2	.464		
Szene 8.2	.458		
Szene 3.3	.457		
Szene 2.2	.456		
Szene 4.3	.433		
Szene 4.2	.420		
Szene 3.4		.663	
Szene 5.4		.642	
Szene 9.4		.537	
Szene 11.4		.536	
Szene 10.4		.524	
Szene 8.4		.523	
Szene 4.4		.521	
Szene 2.4		.428	
Szene 6.4		.360	
Szene 8.1			.696
Szene 9.1			.665
Szene 11.1			.584
Szene 2.1			.557
Szene 5.1	.329		.532
Szene 10.1			.508
Szene 4.1	.360		.576
Szene 6.1			.435
Szene 3.1	.323		.400

Die Faktorladungen legen folgende Interpretation der Dimensionen nahe:

- Faktor 1: Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene
- Faktor 2: Appellebene
- Faktor 3: Sachebene

Faktor 1 „Beziehungs- und Selbstoffenbarungsebene“ erklärt 18,27 %, Faktor 2 „Appellebene“ 7,75 % und Faktor 3 „Sachebene“ 7,35 % der Gesamtvarianz in den Antworten.

Entgegen der Annahme, dass die Alltagszenen durch vier Ebenen repräsentiert werden, können nur drei unabhängige Faktoren identifiziert werden. Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene scheinen keine voneinander unabhängigen Dimensionen zu sein.

Vor diesem Hintergrund wird nochmals eine schiefwinklige Faktorenanalyse auf Basis der Oblimin-Methode durchgeführt, um etwaigen Korrelationen zwischen den Faktoren auf den Grund zu gehen und die unterstellte Unabhängigkeit der Faktoren zu hinterfragen. Es wird eine Hauptkomponentenanalyse mit schiefwinkliger, obliquen Rotation bei einem festgesetzten Deltawert von 0 durchgeführt, wobei die Anzahl der zu extrahierenden Faktoren ebenfalls auf drei festgelegt wird.

Tabelle 23: Vergleich Struktur- mit Mustermatrix (n= 235)

Mustermatrix				Strukturmatrix			
Komponente	1	2	3	Komponente	1	2	3
Szene 11.2	.712			Szene 11.2	.684		
Szene 9.3	.696			Szene 11.3	.678		
Szene 11.3	.686			Szene 9.3	.674		
Szene 8.3	.669			Szene 8.3	.630		
Szene10.3	.610			Szene10.3	.601		
Szene 2.3	.594			Szene 5.2	.593		
Szene 9.2	.589			Szene 9.2	.588		
Szene 5.2	.565			Szene 6.2	.571		
Szene 6.2	.564			Szene 2.3	.569		
Szene 6.3	.525			Szene 6.3	.561		
Szene 5.3	.500			Szene 5.3	.546		
Szene 3.2	.490			Szene 3.2	.500		
Szene 10.2	.464			Szene 10.2	.473		
Szene 8.2	.457			Szene 3.3	.473		
Szene 2.2	.453			Szene 2.2	.466		
Szene 3.3	.451			Szene 8.2	.465		
Szene 4.3	.431			Szene 4.3	.444		
Szene 4,2	.409			Szene 4.2	.440		
Szene 8.1		.700		Szene 8.1		.701	
Szene 9.1		.671		Szene 9.1		.665	
Szene 2.1		.573		Szene 11.1		.598	
Szene 11.1		.568		Szene 5.1	.366	.551	
Szene 10.1		.519		Szene 2.1		.548	
Szene 5.1	.306	.509		Szene 10.1		.503	
Szene 4.1	.346	.451		Szene 4.1	.386	.495	
Szene 6.1		.435		Szene 6.1		.439	
Szene 3.1	.323	.377		Szene 3.1	.331	.413	
Szene 3.4			.675	Szene 3.4			.658
Szene 5.4			.648	Szene 5.4			.641
Szene 11.4			.533	Szene 9.4			.549
Szene 9.4			.527	Szene 11.4			.542
Szene 10.4			.521	Szene 4.4			.533
Szene 8.4			.521	Szene 10.4			.530
Szene 4.4			.513	Szene 8.4			.528
Szene 2.4			.430	Szene 2.4			.428
Szene 6.4			.343	Szene 6.4			.375

Die Ergebnisse der nichtorthogonalen Hauptkomponentenanalyse (Oblimin) sprechen für dieselben drei Faktoren wie die orthogonale Hauptkomponentenanalyse (Varimax), allerdings sind die Faktoren anders gereiht: Faktor 1 scheint wieder die Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene zu repräsentieren, Faktor 2 die Sachebene und Faktor 3 die Appellebene. Darüber hinaus zeigt sich, wie zuvor in der orthogonalen Faktorenanalyse, dass die Szenen 3, 4 und 5, welche im Faktor 2 Sachebene hohe Ladungen aufweisen, auch auf dem Faktor 1 Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene laden.

Die Mustermatrix unterscheidet sich kaum von der Strukturmatrix, weshalb davon ausgegangen werden kann, dass keine substantiellen Zusammenhänge zwischen den Faktoren bestehen und somit voneinander unabhängig sind. Auch die Komponentenkorrelationsmatrix spricht für unabhängige Faktoren (siehe Tabelle 24).

Tabelle 24: Komponentenkorrelationsmatrix

Komponentenkorrelationsmatrix			
Komponente	1	2	3
1	1,000	,151	,179
2	,151	1,000	,048
3	,179	,048	1,000

Extraktionsmethode:
Hauptkomponentenanalyse.
Rotationsmethode: Oblimin mit Kaiser-Normalisierung.

Zusammenfassung

Die Ergebnisse der orthogonalen Faktorenanalyse entsprechen weitgehend den Ergebnissen der nichtorthogonalen Faktorenanalyse, was für eine relativ stabile Faktorenstruktur der Hauptkomponentenanalyse auf Basis der Varimax-Methode spricht. Die Ergebnisse der Faktorenanalysen deuten darauf hin, dass nur drei unabhängige Dimensionen existieren: eine Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene, eine Appellebene, sowie eine Sachebene, welche gemeinsam 33,38 % der

Varianz in den Antworten erklären. Somit kann festgehalten werden, dass Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene keine voneinander unabhängigen Dimensionen darstellen.

13.4.5. Bildung der abhängigen Variablen

Um zu überprüfen, ob die Items der Beziehungs- und Selbstoffenbarungsskala in sich homogen sind, wird nochmals eine Reliabilitätsanalyse gerechnet. Die Ergebnisse zeigen, dass alle Items zufriedenstellende Trennschärfewerte ($r \geq .39$) aufweisen und Cronbach's α mit einem Wert von .87 als hoch bezeichnet werden kann. Somit können die Items der Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene zu einer gemeinsamen Skala (Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala) zusammengefasst werden.

Da die Reliabilitätskoeffizienten und Trennschärfewerte durchwegs zufriedenstellend ausfallen, können konsistente und homogene Items pro Skala angenommen werden, weshalb die Bildung von ungewichteten Indices als gerechtfertigt erachtet wird.

Um die Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala mit der Sach- und Appellskala gut miteinander vergleichen zu können, werden Meanscores über die einzelnen Skalen berechnet. In den folgenden inferenzstatistischen Überprüfungen repräsentieren die Sachskala, die Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala die abhängigen Variablen.

Tabelle 25 zeigt die Mittelwerte und Standardabweichungen der drei Skalen, Tabelle 26 die Reliabilitätskoeffizienten nach Cronbach's α

Tabelle 25: Kennwerte der drei Skalen

Kennwerte (n= 235)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>
Sachskala	2,66	,58
Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	2,04	,53
Appellskala	3,49	,42

Tabelle 26: Reliabilitätskoeffizienten der drei Skalen (n=235)

Skala	Cronbach's α
Sachskala	.73
Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	.87
Appellskala	.68

13.4.6. Korrelationen der Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala

Die Überprüfung der Normalverteilung mittels Kolmogorov-Smirnov-Test zeigt, dass für die neu gebildete Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala die Normalverteilung angenommen werden kann ($p = .343$). Obwohl die Appellskala keine Normalverteilung aufweist ($p < .05$), werden dennoch Korrelationen nach Pearson berechnet, um die Zusammenhänge vergleichen zu können.

Tabelle 27: Interkorrelationsmatrix (n = 235)

Interkorrelationsmatrix der Skalen (n= 235)				
		Sachskala	Beziehungs- Selbstoffen- barungsskala	Appellskala
Sachskala	Korrelation nach Pearson	1		
	Signifikanz (2-seitig)			
Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	Korrelation nach Pearson	,254**	1	
	Signifikanz (2-seitig)	,000		
Appellskala	Korrelation nach Pearson	,110	,288**	1
	Signifikanz (2-seitig)	,093	,000	

** . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 (2-seitig) signifikant.

Die Ergebnisse der Korrelationsberechnungen nach Pearson zeigen, dass zwischen Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala ($r = .288$, $p < .01$), sowie zwischen Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Sachskala ($r = .254$, $p < .01$) geringe bis mäßige positive Zusammenhänge bestehen. Zwischen Sachskala und Appellskala kann keine signifikante Korrelation beobachtet werden.

13.4.7. Reliabilitätsanalysen der Soziabilitäts- und Sensitivitätsskala

Zunächst werden die Items der beiden Skalen hinsichtlich ihrer Trennschärfewerte mittels Reliabilitätsanalyse überprüft. Jene Items, welche Trennschärfewerte $< .30$ aufweisen, sind zu eliminieren. Folgende Items der Sensitivitätsskala sind daher aufgrund ungenügender Trennschärfewerte auszuscheiden:

Tabelle 28: Items der Sensitivitätsskala mit ungenügenden Trennschärfewerten

Item	Polung	Trennschärfe
Manchmal bemerke ich nicht, wenn sich jemand unwohl fühlt.	negativ	.294
Ich gehöre zu den Menschen, die hin und wieder in das berühmte „Fettnäpfchen“ treten.	negativ	.283

Tabelle 29 zeigt die Items der Soziabilitätsskala mit ungenügenden Trennschärfewerten:

Tabelle 29: Items der Soziabilitätsskala mit ungenügenden Trennschärfewerten

Item	Polung	Trennschärfe
Man schätzt mich als kühl und berechnend ein.	negativ	.283
In Gruppendiskussionen bin meist ich es, der ausgleichend wirkt.	positiv	.141

Nach Eliminierung der Items mit Trennschärfewerten unter .30 zeigen erneute Analysen durchwegs zufriedenstellende Trennschärfewerte ($r > .30$) in beiden Skalen.

Tabelle 30 zeigt die Reliabilitätskoeffizienten nach Cronbach's α der beiden Skalen nach Ausscheidung jeweils zweier Items mit ungenügenden Trennschärfewerten.

Tabelle 30: Reliabilitätskoeffizienten der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala

Skala	Itemanzahl	Cronbach's α
Sensitivitätsskala	10	.78
Soziabilitätsskala	11	.78

Nach Überprüfung der Itemtrennschärfen und Reliabilitäten der Skalen wird ein ungewichteter additiver Score für die beiden Skalen berechnet. In Tabelle 31 können Mittelwerte und Standardabweichungen der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala abgelesen werden.

Tabelle 31: Kennwerte der Skalen Sensitivität und Soziabilität

Kennwerte (n= 235)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>
Sensitivität	42,71	6,98
Soziabilität	41,14	8,37

Nach Bildung der Scores wird eine Überprüfung der Normalverteilung der beiden Skalen mittels Kolmogorov-Smirnov-Anpassungstest durchgeführt. Die Ergebnisse der Normalverteilungsüberprüfung sprechen für normalverteilte Daten sowohl in der Sensitivitätsskala ($p = .33$) als auch in der Soziabilitätsskala ($p = .17$).

13.5.Hypothesenmodifikation

Da die Ergebnisse der Faktorenanalysen darauf hinweisen, dass nur drei voneinander unabhängige Dimensionen existieren, sind die zuvor aufgestellten Fragestellungen und die daraus abgeleiteten Hypothesen zu modifizieren:

- **Forschungsfrage 2:** Gibt es Unterschiede in der Interpretation des Sachaspektes, Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspektes und Appellaspektes oder werden alle Aspekte gleich gut erkannt?

- Hypothese 2: Es gibt Unterschiede bezüglich der Interpretation des Sachaspektes, Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspektes und Appellaspektes.

Forschungsfrage 3: Welche Determinanten beeinflussen die Sachinterpretation?

- Hypothese 3.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Sachinterpretation festgestellt werden.

- Hypothese 3.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 3.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Sachinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 4: Welche Determinanten beeinflussen die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation?

- Hypothese 4.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 4.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 5: Welche Determinanten beeinflussen die Appellinterpretation?

- Hypothese 5.1: Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.2: Es kann ein Einfluss des Alters auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.3: Es kann ein Einfluss des Bildungsgrades auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.4: Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Appellinterpretation festgestellt werden.

- Hypothese 5.5: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Sensitivität auf die Appellinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 5.6: Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Appellinterpretation festgestellt werden.

Forschungsfrage 6: Können Unterschiede in der Sachinterpretation, Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation und Appellinterpretation festgestellt werden, je nach Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße einer Person?

- Hypothese 6.1: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Sachinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.2: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden.
- Hypothese 6.3: In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Appellinterpretation festgestellt werden.

13.6. Resultate der Hypothesenprüfung

13.6.1. Unterschiede in der Kommunikationsinterpretation der Informationsaspekte

Zur Prüfung der Hypothese 2 „Es gibt Unterschiede bezüglich der Interpretation des Sachaspektes, Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspektes und Appellaspektes“ wird eine Varianzanalyse mit Messwiederholung berechnet. Da die Faktorenanalysen ergaben, dass Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene keine voneinander unabhängigen Dimensionen darstellen, erfolgt die Hypothesenprüfung über drei Stufen (Meanscores der Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala). Die drei Stufen des Innersubjektfaktors

entstehen durch die pro Szene durchgeführten Interpretationen bezüglich der drei Informationsaspekte.

Im Rahmen der Hypothesenprüfung ist als wichtige Voraussetzung bei einer Varianzanalyse mit Messwiederholungen die Sphärizitätsannahme zu untersuchen. Die Voraussetzung der Sphärizitätsannahme ist verletzt, wenn die in den Kontrasten ausgedrückten Unterschiede zwischen den Stufen des Messwiederholungsfaktors über die Personen korreliert sind. Einer Verletzung dieser Voraussetzung wird mit der Korrektur nach Huynh-Feldt begegnet, wenn $\varepsilon > .75$.

Der Mauchly's-Test auf Sphärizität fällt signifikant aus ($p < .001$), weshalb eine Korrektur nach Huynh-Feldt erforderlich ist ($\varepsilon = .965$).

Tabelle 32: Tests der Innersubjekteffekte (3 Ebenen)

Tests der Innersubjekteffekte (n =235)

Quelle		Quadratsumme vom Typ III	df	Mittel der Quadrate	F	sig.
Ebene	Sphärizität angenommen	247,41	2	123,71	590,64	,000
	Greenhouse-Geisser	247,41	1,91	129,28	590,64	,000
	Huynh-Feldt	247,41	1,93	128,24	590,64	<,001
	Untergrenze	247,41	1,00	247,41	590,64	,000
Fehler(Ebene)	Sphärizität angenommen	98,20	468	,21		
	Greenhouse-Geisser	98,20	447,83	,22		
	Huynh-Feldt	98,20	451,43	,22		
	Untergrenze	98,20	234,00	,42		

Für den Innersubjektfaktor fällt die Prüfgröße mit $F(1.93, 451.43) = 590.64$, $p < .001$ signifikant aus, d.h. es können signifikante Unterschiede bezüglich des Ausmaßes der Scores in der Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala festgestellt werden.

Mittels Post-Hoc-Test nach Bonferroni zeigt sich, dass alle paarweisen Vergleiche signifikant ausfallen ($p < .001$).

Tabelle 33 und Abbildung 17 zeigen, wie die Unterschiede zu interpretieren sind. Die Konfidenzintervalle kennzeichnen dabei jenen Bereich, in welchem sich mit einer Wahrscheinlichkeit von 95 % der wahre Wert des Merkmals befindet.

Tabelle 33: Kennwerte und Konfidenzintervalle der Scores in den Ebenen (n = 235)

Ebene	<i>M</i>	<i>SE</i>	95%-Konfidenzintervall	
			Untergrenze	Obergrenze
1	2,66	,038	2,59	2,74
2	2,04	,034	1,98	2,11
3	3,49	,028	3,44	3,55

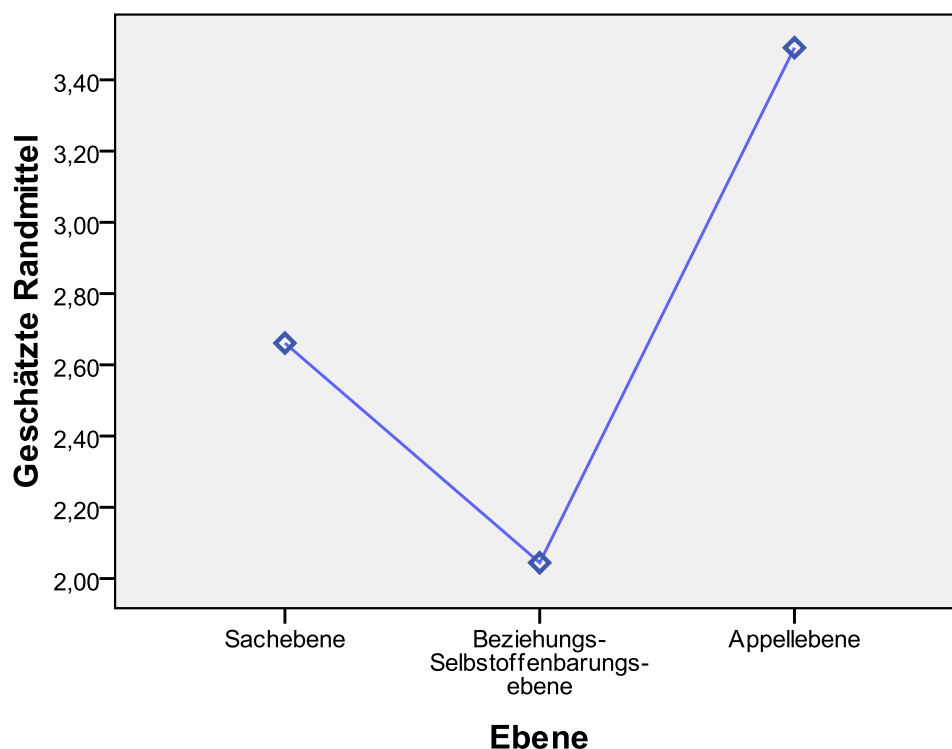


Abbildung 17: Profildigramm der geschätzten Randmittel der drei Ebenen

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Unterschiede bezüglich der Interpretation der Sachaspektes, Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspektes und Appellaspektes festgestellt werden können, wobei die Scores in der Appellskala ($M = 3.49$) am höchsten und in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala ($M = 2.04$) am niedrigsten ausfallen.

13.6.2. Determinanten der Kommunikationsinterpretation

Um einen ersten Überblick zu erhalten, welche Variablen einen signifikanten Erklärungswert zur Vorhersage der Sachinterpretation, Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation und Appellinterpretation haben, wurden multiple Regressionsanalysen unter Rückwärtsselektion der im Modell eingeschlossenen Prädiktoren gerechnet. Die Rückwärtsmethode wurde deshalb gewählt, da sie im Vergleich zur Vorwärtsmethode das Risiko eines Typ-II-Fehlers minimiert, d.h. das Risiko fälschlicherweise einen Prädiktor mit signifikantem Erklärungswert auszuschließen (Field, 2009, S.213). Tabelle 34 gibt einen Überblick über die möglichen Prädiktoren und die jeweilige Kategorisierung dieser:

Tabelle 34: Mögliche Prädiktoren und jeweilige Kategorisierung

Mögliche Prädiktoren	Kategorisierung
Geschlecht	<ul style="list-style-type: none"> • 1= männlich • 2= weiblich
Alter	metrisch
Wohnortsgröße	<ul style="list-style-type: none"> • 1= klein (unter 10 000*) • 2= mittel (10 000 bis 200 000*) • 3= groß (über 200 000*) *Einwohner
Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • 1= niedrig (Lehre, Berufsschule, Fachschule) • 2= mittel (Matura) • 3= hoch (Universität, FH)
Sensitivität	metrisch
Soziabilität	metrisch

Als abhängige Variablen fungieren in den folgenden Regressionsanalysen:

- die Sachskala
- die Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala sowie
- die Appellskala.

Je höher das Ausmaß der Scores in der jeweiligen Skala, desto häufiger wurde der entsprechende Aspekt in den Szenen erkannt.

Es soll die Stärke des Einflusses der Prädiktorvariablen auf die Kriteriumsvariablen Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala überprüft werden.

Die Ausführungen zur Prüfung der Modellvoraussetzungen gelten für alle durchgeführten Regressionsanalysen:

Da keine substantiellen Korrelationen ($r > .90$) zwischen den Prädiktorvariablen verzeichnet werden können, kann angenommen werden, dass keine Multikollinearität vorliegt. Analog dazu liegt der VIF (Varianzinflationsfaktor) jeweils nahe 1, womit kein Zusammenhang zwischen den Prädiktorvariablen anzunehmen ist (Field, 2009). Die Durbin-Watson-Statistiken weisen jeweils einen Wert ~ 2 auf, weshalb anzunehmen ist, dass keine Autokorrelationen vorliegen (Field, 2009). Aufgrund optischer Inspektionen kann ein linearer Zusammenhang zwischen den Prädiktoren und der jeweils abhängigen Variable angenommen werden. Zudem legen visuelle Überprüfungen der Histogramme und Streudiagramme nahe, dass sowohl die Normalverteilung der standardisierten Residuen, als auch die Gleichheit der Varianzen der Residualgrößen (Homoskedastizität) angenommen werden kann.

Da die Voraussetzungen der multiplen linearen Regressionsanalyse erfüllt sind, darf das Verfahren ohne Einschränkungen zur Überprüfung der Hypothesen 3 bis 5 angewendet werden. Die Ergebnisdarstellung zeigt die Modellzusammenfassung, sowie die Koeffizienten der Prädiktoren des jeweiligen Modells.

Forschungsfrage 3: Welche Determinanten beeinflussen die Sachinterpretation?

Zur Prüfung der aus Forschungsfrage 3 abgeleiteten Hypothesen 3.1 bis 3.6, wird eine multiple Regressionsanalyse unter Rückwärtsselektion der sechs Prädiktorvariablen und der Sachskala als abhängige Kriteriumsvariable berechnet.

Tabelle 35: Modellzusammenfassung Sachskala

Modellzusammenfassung ^f				
Modell	<i>R</i>	<i>R</i> ²	Korr. <i>R</i> ²	<i>SE</i>
1	,224 ^a	,050	,025	,575
2	,220 ^b	,049	,028	,574
3	,218 ^c	,047	,031	,573
4	,205 ^d	,042	,030	,574
5	,179 ^e	,032	,024	,575

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Sensitivität

d. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter , Ausbildung

e. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter

f. Abhängige Variable: Sachskala

Die Variablen Wohnortgröße und Alter erklären gemeinsam 3,2 % der Varianz in den Antworten der Sachskala ($R^2 = .032$, $f^2 = .033$, $1-\beta = .67$), wenn die jeweils anderen Variablen konstant gehalten werden. Die Wohnortgröße und das Alter haben gemeinsam einen kleinen Effekt auf die Sachinterpretation.

Da sehr viele mögliche Prädiktoren berücksichtigt wurden, werden hier zur besseren Übersichtlichkeit nur die Koeffizienten der signifikanten Prädiktoren des Modells dargestellt (alle Schritte und jeweiligen Koeffizienten siehe Anhang).

Tabelle 36:

Koeffizienten Sachskala

	<i>B</i>	<i>SE B</i>	<i>T</i>	<i>β</i>
Schritt 5				
Konstante	2.273	0.147	15.495	
Alter	0.005	0.003	1.832	.119*
Wohnortsgröße	0.094	0.046	2.056	.133**

* $p < .10$, ** $p < .05$

Bei einem Alpha-Niveau von .05 ist nur die Wohnortsgröße ein signifikanter Prädiktor der Sachskala ($t(231) = 2.056$, $p < .05$), nicht jedoch das Alter ($t(231) = 1.832$, $p = .068$), wobei der Zusammenhang zwischen Wohnortsgröße und Ausmaß der Scores in der Sachskala positiv ist.

Die Variablen Geschlecht, Bildung, Sensitivität und Soziabilität weisen keinen signifikanten Erklärungswert auf und werden aus dem Modell ausgeschlossen.

Forschungsfrage 4: Welche Determinanten beeinflussen die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation?

Zur Prüfung der Hypothesen 4.1 bis 4.6 wird eine Regressionsanalyse mittels Rückwärtsselektion gerechnet.

Tabelle 37: Modellzusammenfassung Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala

Modellzusammenfassung ^e				
Modell	<i>R</i>	<i>R</i> ²	Korr. <i>R</i> ²	<i>SE</i>
1	,282 ^a	,080	,055	,513
2	,282 ^b	,080	,059	,512
3	,282 ^c	,079	,063	,511
4	,267 ^d	,071	,059	,512

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter ,
Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße,
Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Ausbildung,
Geschlecht, Sensitivität

d. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Ausbildung,
Geschlecht

e. Abhängige Variable: Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala

Durch die Variablen Wohnortsgröße, Ausbildung und Geschlecht werden in Kombination 7,1 % der Varianz in den Antworten der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala erklärt ($R^2 = .071$, $f^2 = .076$, $1-\beta = .96$), wenn die jeweils anderen Variablen konstant gehalten werden. Dabei haben die Wohnortsgröße, die Ausbildung und das Geschlecht einen kleinen Effekt auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation.

Die Variablen Alter, Soziabilität und Sensitivität weisen keinen signifikanten Erklärungswert auf und werden aus dem Modell ausgeschlossen.

Tabelle 38: Koeffizienten Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala

	<i>B</i>	<i>SE B</i>	<i>T</i>	<i>β</i>
Schritt 4				
Konstante	1.831	0.150	12.215	
Ausbildung	-0.121	0.048	-2.529	-.163**
Geschlecht	0.193	0.069	2.804	.182**
Wohnortsgröße	0.079	0.042	1.880	.124*

* $p < .10$, ** $p < .05$

Bei einem Alpha-Niveau von .05 haben nur das Geschlecht ($t(231) = 2.805$, $p < .05$) und die Ausbildung ($t(231) = -2.529$, $p < .05$) einen signifikanten Einfluss auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation, nicht jedoch die Wohnortsgröße ($t(231) = 1.880$, $p = .061$), wobei das Geschlecht im positivem und die Ausbildung im negativen Zusammenhang mit dem Ausmaß der Scores in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala steht.

Forschungsfrage 5: Welche Determinanten beeinflussen die Appellinterpretation?

Zur Prüfung der aus Forschungsfrage 5 abgeleiteten Hypothesen 5.1 bis 5.6, wird eine multiple lineare Regressionsanalyse unter Rückwärtsselektion der sechs Regressoren und der Appellskala als abhängige Kriteriumsvariable berechnet.

Tabelle 39: Modellzusammenfassung Appellskala

Modellzusammenfassung ^f				
Modell	<i>R</i>	<i>R</i> ²	Korr. <i>R</i> ²	<i>SE</i>
1	,308 ^a	,095	,071	,410
2	,308 ^b	,095	,075	,410
3	,306 ^c	,094	,078	,410
4	,297 ^d	,088	,076	,410
5	,280 ^e	,079	,071	,410

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortsgröße, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Alter , Ausbildung, Geschlecht

d. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Ausbildung, Geschlecht

e. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Geschlecht

f. Abhängige Variable: Appellskala

Die Variablen Soziabilität und Geschlecht erklären gemeinsam 7,9 % der Varianz in den Antworten der Appellskala ($R^2 = .079$, $\hat{r}^2 = .086$, $1-\beta = .98$), wenn die jeweils anderen Variablen konstant gehalten werden, was einem kleinen Effekt auf das Kriterium entspricht. Die Variablen Alter, Ausbildung, Wohnortsgröße und Sensitivität haben keinen signifikanten Erklärungswert und werden aus dem Modell ausgeschlossen.

Tabelle 40: Koeffizienten Appellskala

	<i>B</i>	<i>SE B</i>	<i>t</i>	<i>β</i>
Schritt 5				
Konstante	3.430	0.148	23.249	
Geschlecht	0.230	0.055	4.185	.269**
Soziabilität	-0.007	0.003	-2.196	-.141**

** $p < .05$

Geschlecht ($t(231) = 4.185$, $p < .05$) und Soziabilität ($t(231) = -2.196$, $p < .05$) haben einen signifikanten Einfluss auf die Appelinterpretation, wobei das Geschlecht in positiven und die Höhe der Soziabilitätswerte in negativem Zusammenhang mit dem Ausmaß der Scores in der Appellskala steht.

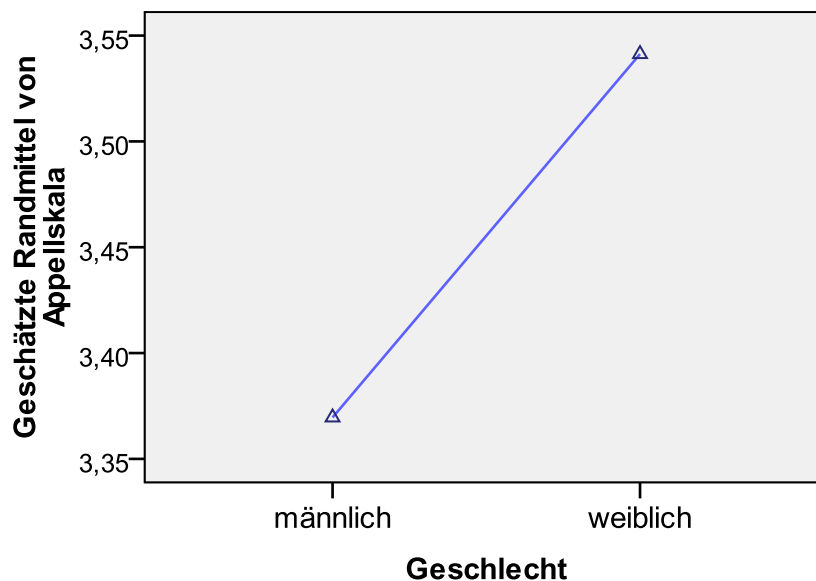
13.6.3. Unterschiede in der Kommunikationsinterpretation je nach Geschlecht, Ausbildung und Wohnortsgröße

Zur Beantwortung der Unterschiedshypothesen 6.1 bis 6.3 wird eine multivariate dreifaktorielle Kovarianzanalyse berechnet, um mögliche Wechselwirkungen zwischen den unabhängigen Variablen identifizieren zu können. Als Zwischensubjektfaktoren werden das Geschlecht, die Wohnortsgröße und die Ausbildung berücksichtigt. Darüber hinaus wird das Alter als Kovariate in die Berechnung einbezogen. Als abhängige Variablen fungieren die Sachskala, die Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala sowie die Appellskala.

Der Box-Test fällt nicht signifikant aus ($p = .344$), weshalb die Gleichheit der Kovarianzenmatrizen angenommen und somit die Hypothesenprüfung ohne Einschränkung durchgeführt werden kann. Auch die Homogenität der Varianzen kann für alle drei abhängigen Variablen angenommen werden ($p \geq .177$), weshalb die univariaten Varianzanalysen als Post-Hoc-Tests Anwendung finden.

Das Alter ist als Störvariable nicht wirksam, da die entsprechende Prüfgröße mit $F(3, 214) = 0.22$, $p > .05$ keinen signifikanten Haupteffekt des Alters anzeigt.

Es zeigt sich ein signifikanter Effekt des Geschlechts auf die Interpretation der Ebenen, $F(4, 214) = 2.968$, $p < .05$. Um zu prüfen, wo die Unterschiede in Abhängigkeit vom Geschlecht liegen, werden die einzelnen Varianzanalysen interpretiert. Mit einer Prüfgröße von $F(1, 216) = 6.803$, $p < .05$, zeigt sich, dass Männer und Frauen die Appellebene unterschiedlich bewerten, wobei Frauen ($M = 3.54$) signifikant höhere Werte aufweisen als Männer ($M = 3.37$).



Die Kovariaten im Modell werden anhand der folgenden Werte berechnet: Alter = 35,00

Abbildung 18: Geschätzte Randmittel der Appellskala in Abhängigkeit vom Geschlecht

Tendenziell gibt es auch Unterschiede zwischen Männern und Frauen hinsichtlich der Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation, $F(1, 216) = 3.777$, $p = .053$, wobei wieder die Frauen einen Trend zu höheren Werten ($M = 2.10$) in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala aufweisen als Männer ($M = 1.93$). Bezüglich der Sachinterpretation können keine Unterschiede in Abhängigkeit vom Geschlecht festgestellt werden, $F(1,216) = 0.007$, $p > .05$.

Es kann weder ein signifikanter Effekt der Wohnortsgröße, $F(6, 430) = 1.219$, $p > .05$, noch ein signifikanter Effekt der Ausbildung, $F(6, 430) = 1.344$, $p > .05$ festgestellt werden. Bei Interpretation der größten charakteristischen Wurzel von Roy zeigen sich allerdings tendenzielle Effekte der Wohnortsgröße, $F(3, 215) = 2.318$, $p = .076$, und der Ausbildung, $F(3, 215) = 2.407$, $p = .068$.

Mittels Post-Hoc-Test nach Bonferroni (siehe Tabelle 41) ist ersichtlich, dass der tendenzielle Effekt der Wohnortsgröße auf tendenzielle Unterschiede in der Interpretation der Sachebene zwischen kleiner und großer Wohnortsgröße zurückzuführen ist ($p = .094$), wobei Personen, die in einer Großstadt leben, einen Trend zu höheren Werten in der Sachskala aufweisen ($M = 2.76$) gegenüber Personen, die in einer kleinen Ortschaft beheimatet sind ($M = 2.50$).

Tabelle 41: Paarweise Vergleiche (Wohnortsgröße - Sachskala)

Paarweise Vergleiche					
Abhängige Variable	(I)Ortsgröße	(J)Ortsgröße	Mittlere Differenz (I-J)	SE	sig. ^a
Sachskala	Klein	mittel	-,23	,12	,213
		groß	-,26	,12	,094

Basiert auf den geschätzten Randmitteln

a. Anpassung für Mehrfachvergleiche: Bonferroni.

Die paarweisen Vergleiche nach Bonferroni (siehe Tabelle 42) zeigen darüber hinaus, dass der tendenzielle Effekt der Ausbildung auf tendenzielle Unterschiede in der Interpretation der Appellskala zwischen Personen mit niedrigem (Lehr- bzw. Fachschulabschluss) und mittleren (Maturanten) Ausbildungsniveau zurückzuführen ist ($p = .072$), wobei Maturanten der Tendenz nach höhere Werte in der Appellskala aufweisen ($M = 3.54$), als Personen mit eine Lehr- respektive Fachschulabschluss ($M = 3.34$).

Tabelle 42: Paarweise Vergleiche (Ausbildung – Appellskala)

Paarweise Vergleiche					
Abhängige Variable	(I)Ausbildung	(J)Ausbildung	Mittlere Differenz (I-J)	SE	sig. ^a
Appellskala	niedrig	mittel	-,20	,09	,072
		hoch	-,15	,09	,283

Basiert auf den geschätzten Randmitteln

a. Anpassung für Mehrfachvergleiche: Bonferroni.

Ein tendenzieller Interaktionseffekt zweiter Ordnung kann zwischen Geschlecht, Ausbildung und Wohnortsgröße beobachtet werden, $F(12, 648) = 1.583$, $p = .092$, welcher bei Interpretation der größten charakteristischen Wurzel nach Roy bereits signifikant ausfällt, $F(4, 216) = 2.697$, $p < .05$. Die univariaten Tests zeigen, dass dieser Trend auf einen tendenziellen Interaktionseffekt bezüglich der Interpretation der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala zurückzuführen ist, $F(4, 216) = 2.137$, $p = .077$.

Geschlecht, Ausbildung und Wohnortsgröße interagieren tendenziell folgendermaßen: Frauen mit niedrigem Ausbildungsgrad, welche in einem kleinen Ort wohnen, sowie Frauen mit mittlerem Ausbildungsniveau, welche in mittelgroßen Städten leben, weisen tendenziell niedrigere Werte in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala auf als Männer mit vergleichbarem Ausbildungsniveau und Wohnortsgröße, während Frauen mit hohem Ausbildungsniveau, unabhängig von der jeweiligen Wohnortsgröße, höhere Scores in dieser Skala aufweisen als Männer.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass Frauen signifikant höhere Werte in der Appellskala aufweisen als Männer und somit öfter appellhafte Informationen in den Szenen wahrnehmen als Männer. Darüber hinaus können tendenzielle Haupteffekte der Wohnortsgröße und der Ausbildung, sowie eine trendmäßige Interaktion zwischen Geschlecht, Ausbildung und Wohnortsgröße beobachtet werden.

14. Diskussion

Inhaltlich beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit Kommunikationsinterpretationen im Kontext öffentlicher Alltagssituationen. Da bis zum jetzigen Zeitpunkt zu diesem Thema noch keine vergleichbaren empirischen Untersuchungen durchgeführt wurden, mussten die zu interpretierenden Alltagsszenen eigens konstruiert werden.

Bei der Konstruktion der Alltagsszenen wurde darauf geachtet, solche Szenen zu wählen, die den meisten Personen - unabhängig von soziodemographischen Merkmalen - zumindest in vergleichbarer Weise bekannt sein dürften.

Um die Vergleichbarkeit der Szenen zu gewährleisten, wurden sie derart standardisiert, dass der Kontext jeweils ein öffentlicher und der Kommunikator in jeder Szene eine fremde Person ist.

Die Aufgabe der Untersuchungsteilnehmer bestand nun darin, die kommunikativen Mitteilungen jeder Szene nach vier Informationsaspekten zu beurteilen. Bei diesen Informationsaspekten handelt es sich um verbale Umschreibungen der von Schulz von Thun (2009) postulierten Ebenen seines „Vier-Ohren-Modells“. Dieses Modell erschien aufgrund seiner praktischen Anwendbarkeit am besten zur theoretischen Fundierung geeignet. Den Versuchspersonen wurde das Modell anhand eines Beispiels erklärt, wobei die Analyse des Antwortverhaltens der Untersuchungsteilnehmer nahe legt, dass die Instruktion mehrheitlich verstanden wurde.

Neben den selbstkonstruierten Szenen wurden zwei Skalen aus dem BIP (Hossiep & Paschen, 2003) im Fragebogen übernommen. Nach Konstruktion des Fragebogens wurde dieser auf der Internetplattform *Soscisurvey* als Online-Fragebogen programmiert und verbreitet.

Bezüglich der Skalen Sensitivität und Soziabilität des BIP, muss das Problem der sozial erwünschten Antworten erwähnt werden (vgl. Davis, 1996; Eisenberg & Lennon, 1983; Ickes, Gesn & Graham, 2000). Es wird angenommen, dass die Anonymität der Untersuchungsteilnehmer, welche aufgrund der Online-Vorgabe

des Fragebogens gewährleistet ist, diesem systematischen Fehler in den Antworten positiv entgegenwirkt.

Aufgrund der standardisierten Instruktion des Fragebogens und der genau festgelegten schrittweisen Abfolge der einzelnen Abschnitte kann die Testleiterunabhängigkeit als gegeben betrachtet werden. Auch die Auswertungsobjektivität kann aufgrund der vorgegebenen Antwortkategorien mittels Ratingskalen angenommen werden.

Die Überprüfung der Skalenqualität erfolgte mittels Reliabilitätsanalysen, welche in allen verwendeten Skalen eine zufriedenstellende innere Konsistenz der Items anzeigte, was für eine gute Qualität der Skalen spricht.

Im Zusammenhang mit der Validierung des Fragebogens soll zunächst die Zusammensetzung der Stichprobe angeschnitten werden. Die Altersklasse der 20 bis 30-jährigen Personen ist im Vergleich zu den übrigen Altersklassen stärker repräsentiert. Auch die Anteilswerte der Bildungsgrade entsprechen nicht genau jenen der österreichischen Population, da relativ viele Personen mit mittlerem bis hohem, jedoch nur wenige Personen mit niedrigem Ausbildungsniveau für die Untersuchung gewonnen werden konnten. Die Stichprobenzusammensetzung entspricht daher eher einem Ausschnitt höher gebildeter Personen, weshalb Verallgemeinerungen der Ergebnisse nicht für alle Bevölkerungsschichten abgeleitet werden dürfen. Die Stichprobengröße wiederum erlaubt relativ genaue Aussagen aufgrund der verwendeten statistischen Verfahren.

Die Faktorenanalyse diente aufgrund eines Stichprobenumfanges von 235 Personen als Validierungsverfahren für die konstruierten Alltagsszenen, wobei die erzielte Faktorenstruktur eine verallgemeinerbare Aussagekraft aufweist.

Gemäß Schulz von Thun (2009) bestand die Annahme, dass die Alltagsszenen durch vier voneinander unabhängige Dimensionen repräsentiert werden: einer Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene.

Dieser Annahme widersprechen die Ergebnisse der orthogonalen Faktorenanalyse (varimax) als auch der nichtorthogonalen Faktorenanalyse (oblimin), die auf drei voneinander unabhängige Dimensionen hinweisen, welche

insgesamt 33,4 % der Gesamtvarianz in den Antworten erklären können. Die Faktorladungen der orthogonalen Faktorenanalyse auf Basis der Varimax-Methode legen folgende Interpretation der Faktoren nahe:

- Faktor 1: Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene
- Faktor 2: Appellebene
- Faktor 3: Sachebene

Auch die analogen Ergebnisse der nicht-orthogonalen Faktorenanalyse sprechen für diese drei Faktoren, nur repräsentiert hier Faktor 2 die Sachebene und Faktor 3 die Appellebene. Diese umgekehrte Reihung ist durch die Höhe der Eigenwerte erklärbar, wobei die beiden Faktoren Appellebene und Sachebene annähernd gleich viel Varianz in den Antworten erklären können. Da die Ergebnisse der beiden Faktorenanalysen weitgehend übereinstimmen, kann davon ausgegangen werden, dass die Faktorenstruktur der orthogonalen Faktorenanalyse sehr stabil ist.

In den drei Faktoren finden sich zwar alle vier Aspekte einer Nachricht wieder, jedoch kann beobachtet werden, dass Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene keine voneinander unabhängigen Dimensionen sind, weshalb die ursprüngliche Annahme, dass Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene vier voneinander unabhängige Dimensionen darstellen, nicht aufrecht erhalten werden kann.

Die Korrelationsberechnungen nach Pearson stehen ebenfalls in Einklang mit den Ergebnissen der Faktorenanalysen. Es zeigt sich, dass zwischen Beziehungs- und Selbstoffenbarungsskala ein hochsignifikanter positiver Zusammenhang besteht, während Appell- und Sachskala nicht signifikant miteinander korrelieren. Der positive Zusammenhang zwischen Beziehungs- und Selbstoffenbarungsebene kann dahingehend interpretiert werden, dass in Situationen, in denen ein Beziehungsaspekt erkennbar ist, auch ein Selbstoffenbarungsaspekt wahrgenommen wird, und umgekehrt.

Die Ergebnisse der Faktorenanalysen auf Grundlage der Produkt-Moment-Korrelationen nach Pearson scheinen insofern plausibel, da Selbstoffenbarungsbotschaften Hinweise dafür liefern können, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht. Die Beziehungsdefinition zwischen den Gesprächspartnern steht in Zusammenhang mit der Bereitschaft, Informationen über sich preis zu geben. Der Empfänger wird sich umso mehr selbstoffenbaren, je positiver er dem Empfänger gegenüber eingestellt ist, und umgekehrt Selbstoffenbarungsbotschaften können somit Aufschluss über die Beziehungsdefinition des Senders dem Angesprochenen gegenüber geben. Auch Schulz von Thun (2009) argumentiert, dass das Senden einer Nachricht stets bedeutet, eine bestimmte Art von Beziehung zum Empfänger auszudrücken, was streng genommen ein spezieller Teil der Selbstoffenbarung ist (S.28).

In dieser Untersuchung standen Szenen des Alltags im Fokus, in denen keine persönliche Beziehung zwischen den Gesprächspartnern aufgebaut werden konnte. Möglicherweise wird dadurch die Differenzierung zwischen Beziehungs- und Selbstoffenbarungsebene erschwert, da wesentliche Informationen zum Gesprächspartner fehlen. Dennoch findet Kommunikation häufig genau in solchen Situationen statt, in denen keinerlei Vorinformationen über den Gesprächspartner vorhanden sind.

Möglicherweise würden die Ergebnisse in anderen Kontexten, wie beispielsweise in familiären, partnerschaftlichen und beruflichen Situationen anders ausfallen. Genau diese Kontexte waren Teil der Untersuchung von Schedy (2009), in welcher der Frage nachgegangen wurde, ob Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellebene klar voneinander unterscheid- und erkennbar sind. Allerdings mussten die Versuchspersonen nicht, wie in der vorliegenden Arbeit, jede kommunikative Aussage bezüglich aller vier Informationsanteile beurteilen, sondern sich bei jeder Aussage für jene Ebene entscheiden, die ihrer Meinung nach am besten „herauszuhören“ ist.

Die Ergebnisse der Untersuchung von Schedy (2009) legen nahe, dass ebenfalls nur drei Faktoren hinter den Antworten der Versuchspersonen liegen, jedoch unterschied sich die Faktorenstruktur von jener in der vorliegenden Arbeit: In der Gesamtstichprobe repräsentierte der erste Faktor die Appellebene, der zweite Faktor wurde als Sach- vs. Beziehungsebene erkannt und der dritte Faktor als

Selbstoffenbarungsebene. Auch hier finden sich alle vier Aspekte in den Faktoren wieder, jedoch scheinen sich Sach- und Beziehungsinformationen gegenseitig auszuschließen. Dies bedeutet, dass in Aussagen, in denen ein Sachaspekt erkannt wird, keinesfalls Beziehungsinformationen wahrgenommen werden, und umgekehrt. Auch Schulz von Thun (2009) meint, dass Sachebene und Beziehungsebene im täglichen Leben oft nur schwer miteinander vereinbar sind (S.134).

Entgegen der Annahme, dass die Alltagsszenen durch die vier von Schulz von Thun (1981) postulierten Ebenen repräsentiert werden, konnten nur drei unabhängige Faktoren identifiziert werden, weshalb die aus den Fragestellungen abgeleiteten Hypothesen modifiziert werden mussten.

Hypothese 2 „Es gibt Unterschiede bezüglich der Interpretation des Sachaspektes, Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspektes und Appellaspektes“ konnte bestätigt werden.

Es zeigte sich, dass die Scores in der Appellskala am höchsten und in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala am niedrigsten ausfallen, sodass angenommen werden kann, dass der Appellaspekt am leichtesten und der Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekt am schwierigsten erkennbar ist.

Bereits die deskriptive Analyse der Häufigkeitsverteilungen zeigte, dass in jeder der neun Szenen über die Hälfte der Versuchspersonen (eher) zustimmte, dass appellhafte Informationen ableitbar sind. Sowohl die Mittelwerte, der über die neun Szenen gebildeten Skalen als auch die deskriptive Darstellung der Zustimmungen pro Ebene in jeder der Szenen, legen folgende Hierarchie vom leichtesten zum schwersten erkennbaren Aspekt nahe: 1. Appellaspekt, 2. Sachaspekt, 3. Beziehungsaspekt, 4. Selbstoffenbarungsaspekt. Interessant ist, dass sowohl in der vorliegenden Arbeit, als auch in der Studie von Schedy (2009) die Appellebene am besten und leichtesten erkannt wurde.

Um einen ersten Eindruck zu erhalten, welche Determinanten das kommunikative Interpretationsverhalten beeinflussen könnten, wurden multiple Regressionsanalysen gerechnet. Der derzeitige Forschungsstand zum Thema Kommunikationsinterpretation liefert hierzu erst wenig Hinweise. Die

Regressionsanalyse unter Rückwärtsselektion der in die Modellprüfung eingeschlossenen Prädiktoren war die Methode der Wahl zur explorativen Analyse, da der Typ-II minimiert und somit das Risiko des Ausschließens potenziell signifikanter Prädiktoren verringert wird, wobei aber die durch die einzelnen Prädiktoren erklärte Varianz nicht ablesbar ist.

Die Ergebnisse der Modellprüfung zur Vorhersage der Interpretation der Sachebene zeigen, dass lediglich die Wohnortsgröße einen signifikanten Erklärungswert bezüglich des Interpretationsverhaltens des Sachaspektes liefert. Mit steigender Wohnortsgröße nimmt die Wahrnehmung sachlicher Informationsaspekte zu. Tendenziell beeinflusst auch das Alter die Sachinterpretation. Dies bedeutet, dass mit zunehmendem Lebensalter ein Trend zum häufigeren Erkennen sachlicher Informationen beobachtet werden kann.

Der postulierte Zusammenhang zwischen Wohnortsgröße und Interpretation alltäglicher Situationen im öffentlichen Raum entstand vor dem Hintergrund unterschiedlicher infrastruktureller Bedingungen in urbanen vs. ländlichen Siedlungsräumen und der generell steigenden Personendichte mit zunehmender Wohnortsgröße. Es kann angenommen werden, dass der Zusammenhang zwischen der Wohnortsgröße einer Person und der Wahrnehmung sachlicher Informationsaspekte auf die größere Personendichte und flächendeckendere Infrastruktur in urbanen Ballungsräumen zurückzuführen ist. Personen, die in städtischen Räumen leben sind vermutlich öfter mit solchen Situationen konfrontiert, welche mit den im Fragebogen vorgestellten Szenen vergleichbar sind. In der Literatur finden sich keine direkten Hinweise für den funktionalen Zusammenhang zwischen Wohnortsgröße und den vorgenommenen Interpretationen hinsichtlich der Sachebene, sodass die empirisch ermittelte Korrelation auch als Anregung für eine weiterführende Forschung verstanden werden kann.

Von den aus Forschungsfrage 3 abgeleiteten Hypothesen 3.1 bis 3.6 konnte somit nur Hypothese 3.4 „Es kann ein Einfluss der Wohnortsgröße auf die Sachinterpretation festgestellt werden“, bestätigt werden.

Hinsichtlich der in Hypothesen 4.1 bis 4.6 postulierten Einflussdeterminanten auf das Interpretationsverhalten der Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene, konnte ein Einfluss des Geschlechts und der Ausbildung festgestellt werden. Tendenziell beeinflusst auch die Wohnortsgröße einer Person die Interpretation dieser Skala.

Der Zusammenhang des Geschlechts mit Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretationen lässt sich gut mit der Auffassung von Tannen (1998) vereinbaren, dass Frauen im Vergleich zu Männern häufiger Beziehungsgespräche führen und ein stärkeres Bedürfnis nach Herstellung von Intimität in Gesprächen haben. Dementsprechend nehmen sie häufiger Beziehungs- und Selbstoffenbarungsaspekte wahr als Männer. Auch Schedy (2009) konnte mittels Faktorenanalyse für dichotome Items zeigen, dass Frauen alle vier Ebenen gemäß Schulz von Thun (2009) erkennen, während von Männern nur die Appell-, Sach- und Selbstoffenbarungsebene wahrgenommen wird, nicht jedoch die Beziehungsebene.

Einerseits konnte ein geschlechtsspezifischer Effekt für Frauen zu den Interpretationswerten der Beziehungs-Selbstoffenbarungsdimension beobachtet werden und andererseits liegt ein negativer Zusammenhang zwischen Ausbildung und dieser Interpretation vor. Mit zunehmenden Ausbildungsgrad werden seltener Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekte wahrgenommen. Tendenziell steht auch die Wohnortsgröße in einem positiven Zusammenhang mit der Interpretation dieses Aspekts.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Hypothese 4.1 „Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden“, und Hypothese 4.3 „Es kann ein Einfluss der Ausbildung auf die Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation festgestellt werden“, bestätigt werden konnten.

Als signifikante Prädiktoren mit Erklärungswert zur Vorhersage der Interpretation der Appellebene konnten das Geschlecht und das Ausmaß der Soziabilität erkannt werden, wobei Frauen dem Appellaspekt mehr Beachtung schenken, während eine niedrige Soziabilität mit verstärkter Wahrnehmung appellhafter Informationen einhergeht.

Der negative Zusammenhang zwischen Höhe der Soziabilitätswerte und Appellinterpretationen kann so interpretiert werden, dass ein gering ausgeprägter Wunsch nach einem harmonischen Miteinander öfter mit der Wahrnehmung appellhafter Informationen assoziiert wird (vgl. Hossiep & Paschen, 2003).

Von den aus Forschungsfrage 5 abgeleiteten Hypothesen 5.1 bis 5.6 konnten somit Hypothese 5.1 „Es kann ein Einfluss des Geschlechts auf die Appellinterpretation festgestellt werden“, sowie Hypothese 5.6 „Es kann ein Einfluss der selbsteingeschätzten Soziabilität auf die Appellinterpretation festgestellt werden“, bestätigt werden.

Unter Berücksichtigung der relativ geringen erklärten Varianzanteile in allen drei Regressionsmodellen ist trotz statistischer Signifikanz der Prädiktoren, der Effekt und die praktische Relevanz der Ergebnisse auch unter Berücksichtigung des nicht erklärten Varianzanteils zu diskutieren.

In der Regressionsanalyse wird der Erklärungsgrad der Prädiktoren simultan untersucht, sodass die Ergebnisse der multivariaten Kovarianzanalyse unter einem anderen Aspekt nochmals alternativ betrachtet werden.

Analog zur multiplen Regression zeigt sich, dass Frauen öfter appellhafte Informationsaspekte identifizieren können als Männer. Tendenziell zeigen sich auch hier geschlechtsspezifische Unterschiede hinsichtlich der Erkennung von Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekten, wobei Frauen auch diesen Informationsaspekt öfter wahrnehmen.

Es wird angenommen, dass die Unterschiede bezüglich der Wahrnehmung von Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekten und appellhaften Informationen, auf geschlechtsspezifische Sozialisationsprozesse zurückzuführen ist, da für das männliche und weibliche Geschlecht von Geburt an unterschiedliche, geschlechtsstereotype Normen und Werte gelten. Die sozialen Erwartungen, welche mit der jeweiligen Geschlechterrolle verbunden sind, werden im Laufe des Sozialisationsprozesses erlernt (Böger, 1995; Oppermann & Weber, 2008). Im Rahmen der Geschlechtsidentitätsbildung nimmt die Sprache einen zentralen Stellenwert ein, weshalb auch das Gesprächsverhalten des männlichen und

weiblichen Geschlechts wesentliche Unterschiede aufweist (Böger, 1995; Oppermann & Weber, 2008). Tannen (1998) spricht in diesem Zusammenhang von einer weiblichen „Beziehungssprache“ und eine männlichen „Unabhängigkeitssprache“. Die Differenz dieser beiden Gesprächsstile liegt in unterschiedlichen Gesprächsmotiven begründet: dem weiblichen Bedürfnis nach Herstellung von Nähe, Intimität und Gemeinsamkeit und dem männlichen Bedürfnis nach Aufrechterhaltung von Unabhängigkeit und Wahrung einer hohen Macht- und Statusposition. Diese grundlegenden Differenzen im Gesprächsverhalten können völlig unterschiedliche Situationsbewertungen nach sich ziehen (Oppermann & Weber, 2008, Tannen, 1998;). Dem weiblichen Gesprächsmotiv entsprechend nehmen Frauen häufiger Beziehungs-Selbstoffenbarungsinformationen wahr, während Männer gemäß ihrem Unabhängigkeitsbedürfnis Appelle weniger häufig identifizieren.

Darüber hinaus zeigten die Ergebnisse der multivariaten Varianzanalyse einen tendenziellen Unterschied in der Sachinterpretation zwischen Großstädtern und Personen, die in einer Ortschaft mit weniger als 10.000 Einwohnern leben, wobei Großstädter trendmäßig häufiger einen sachlichen Aspekt erkennen. Auch in der Modellprüfung mittels multipler Regression wurde die Wohnortsgröße als signifikanter Prädiktor zur Vorhersage der Interpretation der Sachebene erkannt.

Während in den multiplen Regressionsanalysen gezeigt werden konnte, dass mit steigendem Ausbildungsgrad die Identifizierung von Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekten abnimmt, konnte in der multivariaten Kovarianzanalyse ein tendenzieller Unterschied zwischen Personen niedrigen (Lehr- bzw. Fachschulabschluss) und mittleren (Maturanten) Bildungsniveaus bezüglich der Wahrnehmung von Appellaspekten beobachtet werden, wobei Maturanten diesen Aspekt tendenziell häufiger erkennen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass von den aus Forschungsfrage 6 abgeleiteten Hypothesen, Hypothese 6.3 „In Abhängigkeit von Geschlecht, Bildungsgrad und Wohnortsgröße können Unterschiede in der Appellinterpretation festgestellt werden“, zumindest teilweise bestätigt werden konnte.

14. Zusammenfassung

Zur Klärung der Frage, welche Determinanten die Kommunikationsinterpretation im Kontext öffentlicher Alltagssituationen beeinflussen, wurde in Anlehnung an das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981) eigens ein Fragebogen konstruiert. Dieser beinhaltet eine Reihe kommunikativer Äußerungen in öffentlichen Alltagssituationen, welche anhand verbaler Umschreibungen der vier Seiten einer Nachricht auf einer vierstufigen Ratingskala bewertet werden sollten. Neben diesen eigens konstruierten Szenen wurden zur Erfassung der empathischen Fähigkeiten die Skalen *Sensitivität* und *Soziabilität* aus dem *Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung* (BIP) von Hossiep und Paschen (2003) in den Fragebogen aufgenommen. Als wichtige soziodemographische Variablen wurden das Alter, das Geschlecht, der Ausbildungsgrad, sowie die Wohnortsgröße erhoben, welche gemeinsam mit den Ausmaß der Soziabilitäts- und Sensitivitätswerte als unabhängige Variablen in den inferenzstatistischen Hypothesenprüfungen fungierten.

Um die Verständlichkeit des Fragebogens zu prüfen sowie eine Vorauswahl der konstruierten Szenen vorzunehmen, wurde im März 2011 eine Vorerhebung durchgeführt, an der insgesamt 44 Personen teilgenommen haben. Basierend auf den Ergebnissen der statistischen Auswertungen der Vorerhebung wurden neun von den ursprünglich 20 Szenen eliminiert, wodurch sich der Fragebogen der Hauptuntersuchung letztlich aus 11 Alltagsszenen zusammensetzte. Die Items der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala wurden hinsichtlich der Trennschärfe- und Reliabilitätskoeffizienten analysiert, wobei zwei Items der Soziabilitätsskala aufgrund ungenügender Trennschärfewerte eliminiert werden mussten.

Während in der Voruntersuchung der Fragebogen in Papierversion vorgelegt wurde, erfolgte die Erhebung der Hauptuntersuchung mittels Online-Befragung auf der Internetplattform *Soscisurvey*. Im Befragungszeitraum von Juni bis August 2011 konnten insgesamt 235 Personen für die Untersuchung gewonnen werden.

Die Validierung des Fragebogens erfolgte mittels Reliabilitäts- und Faktorenanalysen. Neben den möglichen Einflussfaktoren der Kommunikationsinterpretation war eine zentrale Frage, ob die konstruierten Alltagsszenen durch

alle vier von Schulz von Thun (1981) postulierten Ebenen repräsentiert werden. Entgegen der Annahme, dass Sachebene, Beziehungsebene, Selbstoffenbarungsebene und Appellebene vier voneinander unabhängige Dimensionen darstellen, konnten nur drei Faktoren identifiziert werden: 1. Faktor „Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene“, 2. Faktor „Appellebene“, 3. Faktor „Sachebene“. Somit zeigte sich, dass Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene keine voneinander unabhängigen Dimensionen darstellen, also die Beziehungsinterpretation nicht unabhängig von der Selbstoffenbarungsinterpretation erfolgt, und umgekehrt.

Die Bildung der abhängigen Variablen erfolgte auf Basis der Ergebnisse der Faktoren- und Reliabilitätsanalysen, woraus drei abhängige Variablen resultierten: Ausmaß der Scores in der Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala, Sachskala und Appellskala.

Mittels Varianzanalyse mit Messwiederholung konnte gezeigt werden, dass der Appellaspekt am leichtesten und der Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekt am schwierigsten erkennbar ist.

Bezüglich der Einflussdeterminanten der Kommunikationsinterpretation konnten zusammenfassend folgende Erkenntnisse gewonnen werden:

- Mit steigender Wohnortsgröße nimmt die Wahrnehmung sachlicher Informationsaspekte zu.
- Frauen identifizieren häufiger Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekte und nehmen häufiger Appellinformationen wahr als Männer.
- Mit zunehmendem Ausbildungsgrad werden seltener Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekte erkannt.
- Eine niedrige Soziabilität geht mit einer verstärkten Wahrnehmung von Appellinformationen einher.
- Die Determinanten Alter und Sensitivität scheinen die Kommunikationsinterpretation im Kontext öffentlicher Alltagssituationen nicht zu beeinflussen.

IV VERZEICHNISSE

Literaturverzeichnis

Primärliteratur

Argyle, M. (2005). *Körpersprache und Kommunikation* (9.Aufl.). Paderborn: Junfermann.

Baron-Cohen, S. (2006). *Vom ersten Tag an anders. Das weibliche und das männliche Gehirn*. München: Wilhelm Heyne.

Blumer, H. (2007). Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus. In R. Burkart & W. Hömberg (Hrsg.), *Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung* (4. Aufl.). (S. 24-41). Wien: Braumüller.

Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4. Aufl.). Heidelberg: Springer.

Brose, R. (1998). Lebenssituation und Sprache. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), *Sprache und Kommunikation im Alter* (S. 214-229). Opladen: Westdeutscher.

Brüggemeier, B. (2010). *Wertschätzende Kommunikation im Business. Wer sich öffnet, kommt weiter*. Paderborn: Junfermann.

Böger, C. (1995). *Erziehung und weibliche Identität. Zur Thematisierung der Geschlechterdifferenz in der pädagogischen Semantik*. Weinheim: Dt.-Studien-Verlag.

Bucholtz, M. & Hall, K. (2005). Identity and interaction: A sociocultural linguistic approach, *Discourse Studies*, 7 (4-5), 585-614.

Bühler, K. (1934). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Gustav Fischer.

Burkart, R. (2002). *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder* (4. Aufl.). Wien: Böhlau.

Burkart, R. & Hömberg, W. (2007). (Hrsg.), *Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung*. (4.Aufl.). Wien: Braumüller.

Burkart, R. & Lang, A. (2007). Die Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas. Eine kommentierte Textcollage. In R. Burkart & W. Hömberg (Hrsg.), *Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung* (4.Aufl.). (S. 42-71). Wien: Braumüller.

Davis, M. H. (1996). *Empathy: A social psychological approach*. Madison: Brown & Benschmark.

Delhees, K. H. (1994). *Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Miteinander in der modernen Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher.

Edwards, R. (1998). The effects of gender, gender role, and values on the interpretation of messages. *Journal of Language and Social Psychology*, 17 (1), 52-71.

Eisenberg, N. & Lennon, R. (1983). Sex differences in empathy and related capacities. *Psychological Bulletin*, 94 (1), 100-131.

Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.-G. & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191.

Fiehler, R. (1998). Modelle zur Beschreibung und Erklärung altersspezifischer Sprache und Kommunikations. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), *Sprache und Kommunikation im Alter* (S. 38-56). Opladen: Westdeutscher.

Fiehler, R. & Thimm, C. (1998). Das Alter als Gegenstand linguistischer Forschung. Eine Einführung in die Thematik. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), *Sprache und Kommunikation im Alter* (S. 7-16). Opladen: Westdeutscher.

Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS (and sex, drugs and rock' n' roll)* (3rd ed.). Los Angeles: Sage.

Frey, D. (2003). Kommunikation als Kernkompetenz. In D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.), *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven* (S. 11-14). Heidelberg: Asanger.

Frindte, W. (2001). *Einführung in die Kommunikationspsychologie*. Weinheim: Beltz.

Forgas, J. P. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie* (4. Aufl.). Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Funke, J. (2003). Kognition und Kommunikation. In D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.), *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven* (S. 122-124). Heidelberg: Asanger.

Galliker, M. & Weimer, D. (2006). *Psychologie der Verständigung. Eine Einführung in die kommunikative Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer.

Gleich, U. (2007). Aggression, Gewalt und prosoziales Verhalten im Kommunikationskontext. In U. Six (Hrsg.), *Kommunikationspsychologie – Medienpsychologie* (S. 158-177). Weinheim: Beltz.

Graumann, C. -F. (1972). Interaktion und Kommunikation. In C. -F. Graumann (Hrsg.), *Handbuch der Psychologie, Bd. 7, Forschungsbereiche, 2. Hbb* (S.1009-1262). Göttingen: Hogrefe.

Grühn, D., Rebucal, K., Diehl, M., Lumley, M. & Labouvie-Vief, G. (2008). Empathy across the adult lifespan: Longitudinal and experience-sampling findings. *Emotion*, 8 (6), 753-765.

Hellbrück, J. & Fischer, M. (1999). *Umweltpsychologie. Ein Lehrbuch*. Göttingen: Hogrefe.

Herkner, W. (2001). *Lehrbuch Sozialpsychologie* (2. Aufl.). Bern: Hans Huber.

Hossiep, R. & Paschen, M. (2003). *Das Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung. (BIP)* (2. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.

Ickes, W., Gesn, P. R. & Graham, T. (2000). Gender differences in empathic accuracy: Differential ability or differential motivation? *Personal Relationships*, 7 (1), 95-109.

Kaiser, G. (2000). Metropolen. Räume für Innovation. In D. Matejovski (Hrsg.), *Metropolen. Laboratorien der Moderne* (S. 13-17). Frankfurt/Main: Campus.

Kline, P. (1999). *The handbook of psychological testing* (2nd ed.). London: Routledge.

Kotthoff, H. (2003). Perspektiven des Dialogischen. In D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.), *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven* (S.45-48). Heidelberg: Asanger.

Krauss, R. M. & Fussell, S. R. (1996). Social Psychological Models of Interpersonal Communication. In E. T., Higgins & A. W., Kruglanski (Hrsg.), *Social Psychology. Handbook of Basic Principles* (S. 655-701). New York: The Guilford Press.

Lersch, P. (1965). *Der Mensch als soziales Wesen. Eine Einführung in die Sozialpsychologie*. München: Barth.

Lewinski, M. von (2006). *Wie einsam bleibt der Mensch? Grundlagen, Eigenarten und Grenzen menschlicher Kommunikation* (1. Aufl.). Berlin: Pro Business.

Maderthaner, R. (1989). Kommunikationsprozesse. In E. Roth (Hrsg.), *Organisationspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie* (S. 487-504). Göttingen: Hogrefe.

Maderthaner, R. (1995). Soziale Faktoren urbaner Lebensqualität. In A. G. Keul (Hrsg.), *Wohlbefinden in der Stadt. Umwelt- und gesundheitspsychologische Perspektiven* (S. 172-197). Weinheim: Beltz.

Maderthaner, R. (2008). *Psychologie*. Wien: Facultas.

Maletzke, G. (1963). *Psychologie der Massenkommunikation*. Hamburg: Bredow-Institut.

Mead, G. H. (1995). *Geist, Identität und Gesellschaft aus der Sicht des Sozialbehaviorismus* (10.Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Merten, K. (1977). *Kommunikation. Eine Begriffs- und Prozeßanalyse*. Opladen: Westdeutscher.

Oppermann, K. & Weber, E. (2008). *Frauensprache – Männerprache. Die verschiedenen Kommunikationsstile von Männern und Frauen*. Heidelberg: Redline.

Pross, H. (1972). *Medienforschung. Film – Funk – Presse – Fernsehen*. Darmstadt: Wissenschaftliche Bundesgesellschaft.

Richter, D. & Kunzmann, U. (2011). Age differences in three facets of empathy: performance-based evidence. *Psychology and Aging*, 26 (1), 60-70.

Rosemann, B. & Kerres, M. (1986). *Interpersonales Wahrnehmen und Verstehen*. Bern: Huber.

Rosenberg, M. B. (2007). *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. (7. Aufl.). Paderborn: Junfermann.

Ryan, E. B. & Kwong See, S. T. (1998). Sprache, Kommunikation und Altern. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), *Sprache und Kommunikation im Alter* (S. 57-71). Opladen: Westdeutscher.

Schedy, K. (2009). *Empirischer Nachweis des Modells von Schulz von Thun. Die vier Seiten einer Nachricht*. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Wien.

Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Schulz von Thun, F. (1989). *Miteinander reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag.

Schulz von Thun, F. (2003). Kommunikationspsychologie als Grundlage für die Entwicklung sozialer Kompetenz. In D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.), *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven* (S. 104-109). Heidelberg: Asanger.

Schulz von Thun, F. (2009). *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen*. (47. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Schulz von Thun, F. Lebenslauf. [online]. Verfügbar unter: http://www.schulz-von-thun.de/files/friedo_lebenslauf_lang.pdf [10.10.2011]

Shannon, C. E. & Weaver, W. (1976). *Mathematische Grundlagen der Informationstheorie*. München: Oldenbourg.

Six, U., Gleich, U. & Gimmmler, R. (2007). Kommunikationspsychologie. In U. Six (Hrsg.). *Lehrbuch Kommunikationspsychologie - Medienpsychologie* (S. 21-48). Weinheim: Beltz.

Sommer, J. (2003). Kommunikativer Ansatz in der psychologischen Forschung. In D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.), *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven* (S. 37-41). Heidelberg: Asanger.

Stevens, S. S. (1950). Introduction: A definition of communication. *Journal of the Acoustical Society of America*, 22 (6), 689-690.

Tannen, D. (1998). *Du kannst mich einfach nicht verstehen. Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden*. München: Goldmann.

Thimm, C. (2000). *Alter – Sprache – Geschlecht. Sprach- und kommunikationswissenschaftliche Perspektiven auf das höhere Lebensalter*. Frankfurt: Campus.

Trimmel, M. (1994): *Wissenschaftliches Arbeiten in der Psychologie*. Wien: WUV.

Watzlawick, P., Beavin, J.H. & Jackson, D.D. (1969). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Hans Huber.

Witte E. H. (2007). Interpersonale Kommunikation, Beziehungen und Zusammenarbeit in Gruppen. In U. Six (Hrsg.). *Kommunikationspsychologie. Medienpsychologie* (S. 178-208). Weinheim: Beltz.

Zöfel, P. (2003). *Statistik für Psychologen*. München: Pearson Studium.

Sekundärliteratur

Altman, I., Vinsel, A. & Brown, B. B. (1981). Dialectic conceptions in social psychology: An application to social penetration and privacy regulation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 14, 107-160.

Baum, A. & Valins, S. (1979). Architectural mediation of residential density and control: Crowding and the regulation of social contact. In L. Berkowitz (Hrsg.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Bd. 12). New York: Academic Press.

Coupland, N., Coupland, J. & Giles, H. (1991). *Language, society and the elderly: Discourse, identity and ageing*. Oxford/Cambridge, Mass.: Blackwell.

Foppa, K. (1984). Redeabsicht und Verständigung. *Manuskripte*, 23, 73-76.

Graham, T., & Ickes, W. (1997). When women's intuition isn't greater than men's. In W. Ickes (Eds.), *Empathic accuracy* (S. 117-143). New York: Guilford Press.

Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics 3. Speech acts*. New York: Academic Press.

Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication. In L. Bryson (Eds.), *The communication of ideas. A series of addresses*. New York: Harper.

Ryan, E. B., Giles, H., Bartolucci, G. & Henwood, K. (1986). Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly, *Language and Communication*, 6, 1-24.

Schaeffer, G. H. & Patterson, M. L. (1980). Intimacy, arousal, and small group crowding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38 (2), 283-290.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Komponenten der Kommunikation – vereinfachtes Schema modifiziert nach Six, Gleich und Gimmler (2007, S. 21).	19
Abbildung 2: Das Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (1976, S.16, adaptiert).	22
Abbildung 3: Das Organon-Modell der Sprache von Karl Bühler (1934, S.28).	30
Abbildung 4: Das Nachrichtenquadrat	35
Abbildung 5: Geschlechterverteilung (n=44)	78
Abbildung 6: Verteilung der Altersklassen (n=44)	78
Abbildung 7: Verteilung der Ausbildung (n=44)	79
Abbildung 8: Verteilung der Wohnortsgröße (n=44)	80
Abbildung 9: Eliminierte Szenen in der Voruntersuchung	81
Abbildung 10: Neue Formulierungen der Szenen	82/83
Abbildung 11: Geschlechterverteilung (n= 235)	90
Abbildung 12: Verteilung der Altersklassen (n=235)	90
Abbildung 13: Verteilung der Ausbildung (n=235)	91
Abbildung 14: Verteilung der Wohnortsgröße (n=235)	92
Abbildung 15: 9 Szenen der inferenzstatistischen Berechnungen	97
Abbildung 16: Screeplot	104
Abbildung 17: Profildiagramm der geschätzten Randmittel der drei Ebenen	117
Abbildung 18: Geschätzte Randmittel der Appellskala in Abhängigkeit vom Geschlecht	126

„Ich habe mich bemüht, sämtliche Inhaber der Bildrechte ausfindig zu machen und ihre Zustimmung zur Verwendung der Bilder in dieser Arbeit eingeholt. Sollte dennoch eine Urheberrechtsverletzung bekannt werden, ersuche ich um Meldung bei mir.“

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anteilswerte der Altersklassen (n= 44)	78
Tabelle 2: Reliabilitätskoeffizienten der vier Skalen (n = 44)	84
Tabelle 3: Kennwerte der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala	85
Tabelle 4: Interkorrelationsmatrix der Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala	86
Tabelle 5: Eliminierte Items der Soziabilitätsskala	87
Tabelle 6: Reliabilitätskoeffizienten der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala (n = 44)	88
Tabelle 7: Anteilswerte der Altersklassen (n = 235)	90
Tabelle 8: Anteilswerte der Ausbildung (n = 235)	91
Tabelle 9: Anteilswerte der Wohnortsgröße (n = 235)	92
Tabelle 10: Reliabilitätskoeffizienten der vier Skalen	96
Tabelle 11: Kennwerte der vier Skalen	98
Tabelle 12: Interkorrelationsmatrix der Skalen	99
Tabelle 13: Antwortverhalten Szene 2	100
Tabelle 14: Antwortverhalten Szene 3	100
Tabelle 15: Antwortverhalten Szene 4	100
Tabelle 16: Antwortverhalten Szene 5	100
Tabelle 17: Antwortverhalten Szene 6	101
Tabelle 18: Antwortverhalten Szene 8	101
Tabelle 19: Antwortverhalten Szene 9	101
Tabelle 20: Antwortverhalten Szene 10	101
Tabelle 21: Antwortverhalten Szene 11	102
Tabelle 22: Rotierte Komponentenmatrix (n = 235)	105
Tabelle 23: Vergleich Struktur- mit Mustermatrix (n= 235)	107
Tabelle 24: Komponentenkorrelationsmatrix	108
Tabelle 25: Kennwerte der drei Skalen	110
Tabelle 26: Reliabilitätskoeffizienten der drei Skalen (n=235)	110
Tabelle 27: Interkorrelationsmatrix (n = 235)	111
Tabelle 28: Items der Sensitivitätsskala mit ungenügenden Trennschärfewerten	111
Tabelle 29: Items der Soziabilitätsskala mit ungenügenden Trennschärfewerten	112

Tabelle 30: Reliabilitätskoeffizienten der Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala	112
Tabelle 31: Kennwerte der Skalen Sensitivität und Soziabilität	112
Tabelle 32: Tests der Innersubjekteffekte (3 Ebenen)	116
Tabelle 33: Kennwerte und Konfidenzintervalle der Scores in den Ebenen (n = 235)	117
Tabelle 34: Mögliche Prädiktoren und jeweilige Kategorisierung	118
Tabelle 35: Modellzusammenfassung Sachskala	120
Tabelle 36: Koeffizienten Sachskala	121
Tabelle 37: Modellzusammenfassung Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	122
Tabelle 38: Koeffizienten Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	123
Tabelle 39: Modellzusammenfassung Appellskala	124
Tabelle 40: Koeffizienten Appellskala	125
Tabelle 41: Paarweise Vergleiche (Wohnortsgröße - Sachskala)	127
Tabelle 42: Paarweise Vergleiche (Ausbildung – Appellskala)	127

V Anhang

Statistische Ergänzungstabellen - Voruntersuchung

Häufigkeitstabellen

Szene 1:

Sie sind mit einem öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs und stellen Ihre Tasche auf den freien Sitz neben sich. Bei der nächsten Station steigt eine Person zu und spricht Sie folgendermaßen an: „**Braucht Ihre Tasche wirklich einen eigenen Platz...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	34	77,3%	25	56,8%	23	52,3%	4	9,1%
stimme (eher) zu	10	22,7%	19	43,2%	21	47,7%	40	90,9%

Szene 2:

Während Sie sich gerade für die Angebote in einem Schaufenster interessieren, stellt sich ein Vertreter einer Umweltorganisation neben Sie und sagt: „**Sie sehen aus wie jemand, dem der Umweltschutz am Herzen liegt...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	36	81,8%	27	61,4%	17	38,6%	8	18,2%
stimme (eher) zu	8	18,2%	17	38,6%	27	61,4%	36	81,8%

Szene 3:

Sie sitzen auf einer Parkbank als sich eine ältere Dame neben Sie setzt und erzählt: „**Früher, als mein Mann noch lebte, sind wir oft gemeinsam durch diesen Park spaziert...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	20	45,5%	23	52,3%	1	2,3%	31	70,5%
stimme (eher) zu	24	54,5%	21	47,7%	43	97,7%	13	29,5%

Szene 4:

Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „**So kommen Sie sicher nicht hinein...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	26	59,1%	12	27,3%	28	63,6%	8	18,2%
stimme (eher) zu	18	40,9%	32	72,7%	16	36,4%	36	81,8%

Szene 5:

Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „**Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	18	40,9%	31	70,5%	29	65,9%	12	27,3%
stimme (eher) zu	26	59,1%	13	29,5%	15	34,1%	32	72,7%

Szene 6:

Auf der Straße rempeln Sie unabsichtlich eine Person. Die Person reagiert folgendermaßen: „**Haben Sie keine Augen im Kopf...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	40	90,9%	11	25,0%	20	45,5%	11	25,0%
stimme (eher) zu	4	9,1%	33	75,0%	24	54,5%	33	75,0%

Szene 7:

Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „**Führerschein und Zulassungsschein bitte...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	4	9,1%	29	65,9%	32	72,7%	5	11,4%
stimme (eher) zu	40	90,9%	15	34,1%	12	27,3%	39	88,6%

Szene 8:

Sie wollen in einem Geschäft an der Kassa bezahlen als Sie die Kassiererin fragt:
„Darf ich bitte einen Blick in Ihre Tasche werfen...“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	17	38,6%	30	68,2%	43	97,7%	6	13,6%
stimme (eher) zu	27	61,4%	14	31,8%	1	2,3%	38	86,4%

Szene 9:

Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: **„Haben Sie etwas Kleingeld für mich...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	28	63,6%	33	75,0%	8	18,2%	6	13,6%
stimme (eher) zu	16	36,4%	11	25,0%	36	81,8%	38	86,4%

Szene 10:

Nach langer Wartezeit in der Warteschleife einer Telefonhotline nimmt eine Person Ihr Gespräch entgegen. Nachdem Sie Ihr Problem kurz geschildert haben, erklärt Ihnen Ihr Gesprächspartner: **„Da sind Sie bei mir falsch, ich verbinde Sie weiter...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	6	13,6%	35	79,5%	27	61,4%	30	68,2%
stimme (eher) zu	38	86,4%	9	20,5%	17	38,6%	14	31,8%

Szene 11:

In einem Restaurant wählen Sie ein Gericht von der Karte aus. Als die Kellnerin Ihre Bestellung entgegennimmt erklärt diese: **„Das ist leider schon aus...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	2	4,5%	41	93,2%	42	95,5%	17	38,6%
stimme (eher) zu	42	95,5%	3	6,8%	2	4,5%	27	61,4%

Szene 12:

Sie wollen in der Apotheke ein Medikament kaufen. Die Apothekerin erklärt:
„Dieses Medikament ist rezeptpflichtig...“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	2	4,5%	41	93,2%	41	93,2%	18	40,9%
stimme (eher) zu	42	95,5%	3	6,8%	3	6,8%	26	59,1%

Szene 13:

Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: **„Sie haben da etwas verloren...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	8	18,2%	23	52,3%	29	65,9%	15	34,1%
stimme (eher) zu	36	81,8%	21	47,7%	15	34,1%	29	65,9%

Szene 14:

Sie warten bei einem Bankomaten, um Geld abzuheben. Die Person, die vor Ihnen gerade den Bankomat benützt dreht sich um und sagt: **„Könnten Sie bitte etwas mehr Abstand halten...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	21	47,7%	14	31,8%	14	31,8%	2	4,5%
stimme (eher) zu	23	52,3%	30	68,2%	30	68,2%	42	95,5%

Szene 15:

Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: **„Sie verstellen mir die Sicht...“**

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	17	38,6%	26	59,1%	15	34,1%	7	15,9%
stimme (eher) zu	27	61,4%	18	40,9%	29	65,9%	37	84,1%

Szene 16:

In einem Lebensmittelfachgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „**Ich war aber schon vor Ihnen da...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	17	38,6%	21	47,7%	15	34,1%	7	15,9%
stimme (eher) zu	27	61,4%	23	52,3%	29	65,9%	37	84,1%

Szene 17:

In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „**Das steht Ihnen wirklich sehr gut...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	19	43,2%	22	50,0%	29	65,9%	22	50,0%
stimme (eher) zu	25	56,8%	22	50,0%	15	34,1%	22	50,0%

Szene 18:

Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „**Bitte halten Sie die Türe für mich auf...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	24	54,5%	33	75,0%	17	38,6%	2	4,5%
stimme (eher) zu	20	45,5%	11	25,0%	27	61,4%	42	95,5%

Szene 19:

Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „**Kennen Sie sich hier in der Gegend aus...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	26	59,1%	34	77,3%	12	27,3%	7	15,9%
stimme (eher) zu	18	40,9%	10	22,7%	32	72,7%	37	84,1%

Szene 20:

Im Wartezimmer beim Arzt klagt eine Person neben Ihnen: „**Mein Termin war eigentlich schon vor einer halben Stunde...**“

	Sachebene		Beziehungsebene		Selbstoffenbarungsebene		Appellebene	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
stimme (eher) nicht zu	11	25,0%	29	65,9%	8	18,2%	34	77,3%
stimme (eher) zu	33	75,0%	15	34,1%	36	81,8%	10	22,7%

Reliabilitätsanalyse Sachskala**Reliabilitätsstatistiken**

Cronbachs Alpha Anzahl der Items

,788 11

Item-Skala-Statistiken

	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item- Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Szene 1.1	26,84	31,718	,589	,753
Szene 2.1	27,11	35,173	,383	,778
Szene 3.1	26,80	34,492	,384	,779
Szene 4.1	25,75	37,076	,301	,785
Szene 5.1	27,34	35,997	,327	,784
Szene 6.1	26,09	33,526	,562	,759
Szene 7.1	26,70	34,353	,465	,769
Szene 8.1	26,70	33,794	,460	,770
Szene 9.1	26,59	33,550	,511	,764
Szene 10.1	26,86	35,981	,347	,781
Szene 11.1	27,07	33,553	,523	,762

Reliabilitätsanalyse Beziehungsskala

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
Szene 1.2	23,20	27,655	,529	,678	,723	11
Szene 2.2	22,52	29,279	,358	,705		
Szene 3.2	23,66	32,928	,106	,735		
Szene 4.2	23,59	30,945	,202	,729		
Szene 5.2	23,55	28,393	,552	,678		
Szene 6.2	23,16	27,300	,505	,681		
Szene 7.2	22,80	30,213	,289	,715		
Szene 8.2	23,20	29,376	,355	,705		
Szene 9.2	23,07	30,065	,398	,700		
Szene 10.2	23,07	29,600	,351	,706		
Szene 11.2	23,64	29,493	,437	,694		

Reliabilitätsanalyse Selbstoffenbarungsskala

Reliabilitätsstatistiken		Item-Skala-Statistiken			
Cronbachs Alpha	Anzahl der Items				Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
,819	11	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	
		Szene 1.3	24,25	40,843	,252
		Szene 2.3	26,05	34,975	,547
		Szene 3.3	26,02	36,813	,436
		Szene 4.3	26,18	37,780	,305
		Szene 5.3	24,70	37,562	,390
		Szene 6.3	25,95	34,044	,558
		Szene 7.3	25,34	35,532	,505
		Szene 8.3	25,20	35,980	,505
		Szene 9.3	25,27	34,901	,606
		Szene 10.3	26,00	34,558	,619
		Szene 11.3	25,48	34,348	,581

Reliabilitätsanalyse Appellskala

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,748	11
Szene 1.4	33,14	29,516	,120	,764		
Szene 2.4	31,73	25,319	,518	,712		
Szene 3.4	32,00	24,837	,487	,716		
Szene 4.4	31,39	26,940	,407	,728		
Szene 5.4	31,50	25,000	,567	,706		
Szene 6.4	32,23	29,575	,070	,778		
Szene 7.4	31,11	29,405	,432	,736		
Szene 8.4	31,55	26,998	,342	,737		
Szene 9.4	31,61	24,568	,686	,692		
Szene 10.4	32,59	24,015	,550	,706		
Szene 11.4	31,16	29,021	,381	,736		

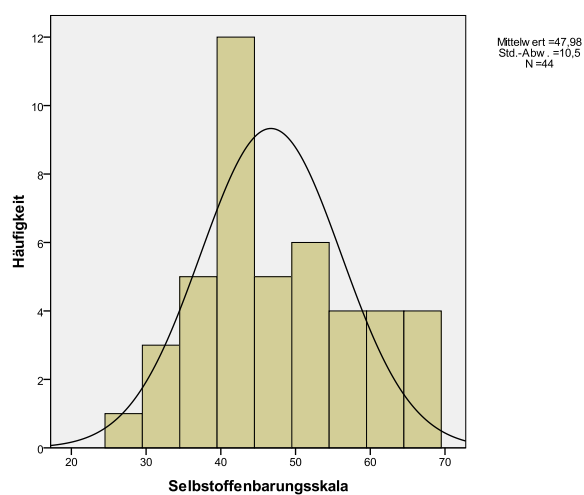
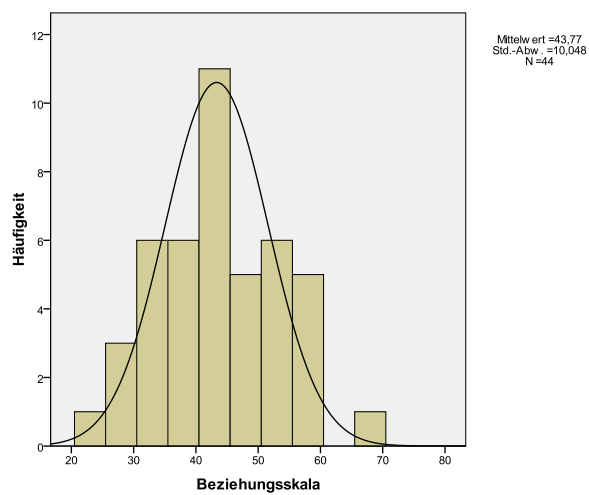
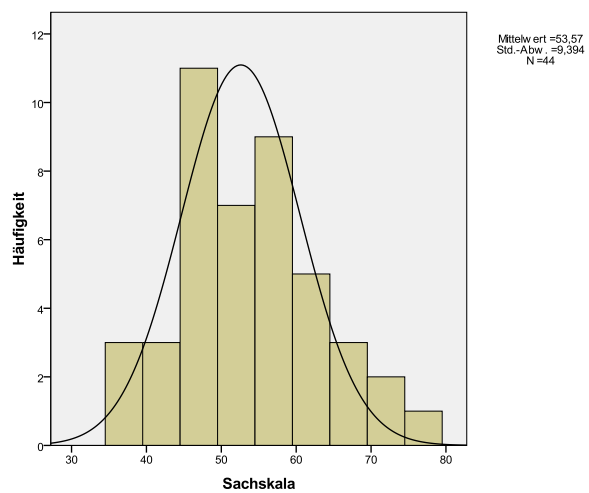
K-S-Test (Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala)

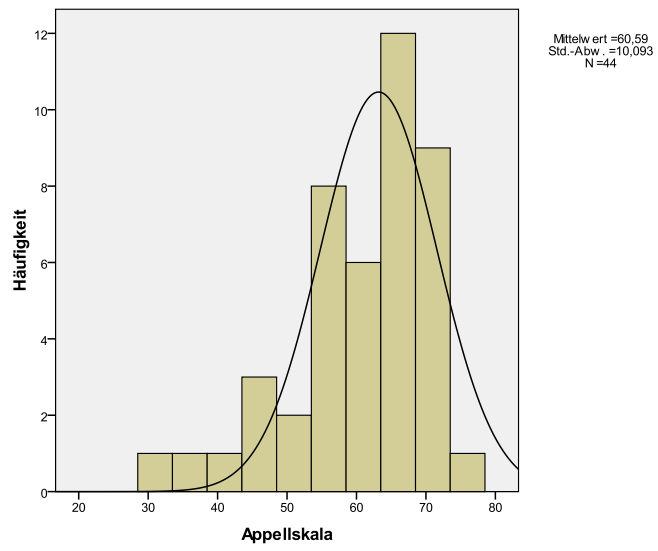
Kolmogorov-Smirnov-Anpassungstest					
		Sachskala	Beziehungs- skala	Selbstoffen- barungsskala	Appellskala
N		44	44	44	44
Parameter der	Mittelwert	53,57	43,77	47,98	60,59
Normalverteilung ^{a,b}	Standardabweichung	9,394	10,048	10,500	10,093
Extremste Differenzen	Absolut	,087	,065	,134	,146
	Positiv	,087	,065	,134	,092
	Negativ	-,083	-,056	-,080	-,146
Kolmogorov-Smirnov-Z		,577	,431	,891	,969
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,893	,992	,405	,304

a. Die zu testende Verteilung ist eine Normalverteilung.

b. Aus den Daten berechnet.

Histogramme Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellskala





Statistische Ergänzungstabellen - Hauptstudie

Reliabilitätsanalyse Sachskala (11 Szenen):

Item-Skala-Statistiken				
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Szene1.1	26,71	34,967	,333	,769
Szene2.1	26,55	34,659	,361	,765
Szene3.1	26,87	34,830	,350	,767
Szene4.1	26,03	33,922	,406	,760
Szene5.1	27,17	33,680	,482	,751
Szene6.1	25,72	35,842	,337	,767
Szene7.1	26,32	32,569	,557	,742
Szene8.1	26,00	33,581	,520	,747
Szene9.1	26,19	33,982	,486	,751
Szene10.1	26,48	35,490	,324	,769
Szene11.1	26,76	32,575	,539	,743

Reliabilitätsstatistiken	
Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,775	11

Reliabilitätsanalyse Beziehungsskala (11 Szenen):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert,	Skalenvarianz,	Korrigierte	Cronbachs	Cronbachs	Anzahl der
	wenn Item	wenn Item	Item-Skala-	Alpha, wenn	Alpha	Items
	weggelassen	weggelassen	Korrelation	Item		
				weggelassen	,804	11
Szene1.2	21,63	31,389	,404	,795		
Szene2.2	20,55	30,069	,490	,786		
Szene3.2	21,91	31,706	,484	,787		
Szene4.2	21,79	31,878	,365	,799		
Szene5.2	21,69	30,685	,532	,782		
Szene6.2	21,49	30,345	,520	,783		
Szene7.2	20,76	30,595	,466	,788		
Szene8.2	21,26	30,601	,466	,788		
Szene9.2	20,98	30,940	,445	,791		
Szene10.2	21,23	31,406	,423	,793		
Szene11.2	21,79	31,072	,530	,783		

Reliabilitätsanalyse Selbstoffenbarungsskala (11 Szenen):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert,	Skalenvarianz,	Korrigierte	Cronbachs	Cronbachs	Anzahl der
	wenn Item	wenn Item	Item-Skala-	Alpha, wenn	Alpha	Items
	weggelassen	weggelassen	Korrelation	Item		
				weggelassen	,833	11
Szene1.3	20,51	38,106	,182	,839		
Szene2.3	22,75	33,665	,489	,821		
Szene3.3	22,68	34,842	,376	,830		
Szene4.3	22,94	35,864	,333	,832		
Szene5.3	21,23	32,109	,556	,815		
Szene6.3	22,54	33,045	,519	,818		
Szene7.3	21,74	30,255	,653	,805		
Szene8.3	22,02	31,470	,583	,812		
Szene9.3	21,94	31,197	,594	,811		
Szene10.3	22,63	33,045	,554	,815		
Szene11.3	22,26	30,952	,628	,808		

Reliabilitätsanalyse Appellskala (11 Szenen):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,665	11
Szene1.4	35,33	15,265	,120	,682		
Szene2.4	33,54	14,446	,298	,646		
Szene3.4	33,60	13,445	,410	,624		
Szene4.4	33,30	14,331	,372	,634		
Szene5.4	33,29	14,401	,421	,628		
Szene6.4	33,94	13,060	,335	,644		
Szene7.4	33,11	16,330	,129	,667		
Szene8.4	33,28	14,758	,393	,634		
Szene9.4	33,43	14,117	,415	,626		
Szene10.4	34,37	12,636	,375	,634		
Szene11.4	33,11	15,683	,355	,648		

Reliabilitätsanalyse Sachskala (ohne Szene 1 und 7):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,730	9
Szene2.1	21,42	22,595	,356	,715		
Szene3.1	21,74	22,774	,341	,718		
Szene4.1	20,90	21,935	,408	,706		
Szene5.1	22,04	21,960	,464	,696		
Szene6.1	20,59	23,969	,289	,724		
Szene8.1	20,87	21,876	,503	,689		
Szene9.1	21,06	22,121	,479	,694		
Szene10.1	21,35	23,228	,326	,719		
Szene11.1	21,63	21,397	,485	,691		

Reliabilitätsanalyse Beziehungsskala (ohne Szene 1 und 7):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,776	9
Szene2.2	15,92	20,225	,458	,756		
Szene3.2	17,28	21,425	,472	,754		
Szene4.2	17,16	21,364	,374	,768		
Szene5.2	17,06	20,612	,516	,747		
Szene6.2	16,86	20,475	,486	,751		
Szene8.2	16,63	20,569	,445	,758		
Szene9.2	16,35	20,580	,457	,756		
Szene10.2	16,60	21,105	,418	,761		
Szene11.2	17,16	20,811	,532	,746		

Reliabilitätsanalyse Selbstoffenbarungsskala (ohne Szene 1 und 7):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,811	9
Szene2.3	16,35	23,870	,515	,792		
Szene3.3	16,28	25,083	,374	,808		
Szene4.3	16,54	25,856	,346	,810		
Szene5.3	14,83	23,219	,501	,793		
Szene6.3	16,14	23,828	,485	,795		
Szene8.3	15,62	22,348	,567	,785		
Szene9.3	15,54	22,028	,588	,782		
Szene10.3	16,23	23,505	,560	,787		
Szene11.3	15,86	21,928	,610	,778		

Reliabilitätsanalyse Appellskala (ohne Szene 1 und 7):

Item-Skala-Statistiken					Reliabilitätsstatistiken	
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala- Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen	Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
					,682	9
Szene2.4	27,92	12,322	,302	,667		
Szene3.4	27,99	11,286	,434	,639		
Szene4.4	27,69	12,131	,396	,649		
Szene5.4	27,67	12,274	,431	,645		
Szene6.4	28,32	11,184	,312	,675		
Szene8.4	27,66	12,745	,368	,657		
Szene9.4	27,81	12,061	,412	,646		
Szene10.4	28,75	10,674	,370	,661		
Szene11.4	27,50	13,473	,373	,666		

Normalverteilung der vier Skalen:

Kolmogorov-Smirnov-Anpassungstest					
		Sachskala	Appellskala	Beziehungs- skala	Selbststoffen- barungsskala
N		235	235	235	235
Parameter der	Mittelwert	2,6610	3,4903	2,0974	1,9915
Normalverteilung ^{a,b}	Standardabweichung	,58224	,42496	,56223	,59917
Extremste Differenzen	Absolut	,066	,135	,081	,083
	Positiv	,040	,115	,055	,083
	Negativ	-,066	-,135	-,081	-,049
Kolmogorov-Smirnov-Z		1,004	2,077	1,249	1,270
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,265	,000	,088	,079

a. Die zu testende Verteilung ist eine Normalverteilung.

b. Aus den Daten berechnet.

Reliabilitätsanalyse Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala

Reliabilitätsstatistiken

Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,871	18

Item-Skala-Statistiken

	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item- Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
Szene2.2	33,85	81,190	,425	,867
Szene2.3	35,23	81,793	,483	,864
Szene3.2	35,20	83,009	,449	,866
Szene3.3	35,16	82,808	,425	,866
Szene4.2	35,08	82,511	,392	,868
Szene4.3	35,42	84,305	,389	,867
Szene5.2	34,98	80,658	,548	,862
Szene5.3	33,71	80,473	,487	,864
Szene6.2	34,78	80,575	,510	,863
Szene6.3	35,01	81,098	,497	,864
Szene8.2	34,55	82,035	,399	,868
Szene8.3	34,49	79,003	,544	,862
Szene9.2	34,28	80,389	,507	,863
Szene9.3	34,41	77,996	,589	,860
Szene10.2	34,52	82,678	,391	,868
Szene10.3	35,11	81,312	,513	,863
Szene11.2	35,09	80,471	,601	,860
Szene11.3	34,73	77,949	,601	,859

K-S-Test Sachskala, Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala und Appellskala

Kolmogorov-Smirnov-Anpassungstest				
		Sachskala	Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	Appellskala
N		235	235	235
Parameter der Normalverteilung ^{a,b}	Mittelwert	2,6610	2,0444	3,4903
	Standardabweichung	,58224	,52782	,42496
Extremste Differenzen	Absolut	,066	,061	,135
	Positiv	,040	,061	,115
	Negativ	-,066	-,034	-,135
Kolmogorov-Smirnov-Z		1,004	,937	2,077
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,265	,343	,000

a. Die zu testende Verteilung ist eine Normalverteilung.

b. Aus den Daten berechnet.

Reliabilitätsanalyse Sensitivitätsskala

Reliabilitätsstatistiken	
Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,779	12

Item-Skala-Statistiken				
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
1. Ich treffe in fast allen Situationen instinktiv den richtigen Ton.	45,86	57,574	,496	,759
3. Manchmal bemerke ich nicht, wenn sich jemand unwohl fühlt (-)	45,96	56,960	,294	,779
5. Ich kann mich auf die unterschiedlichsten Menschen sehr gut einstellen.	45,27	56,411	,476	,759

7. Ich finde auch zu sehr schwierigen Personen einen guten Draht.	45,90	55,357	,464	,759
9. Ich bemerke mit großer Sicherheit, wie sich mein Gegenüber fühlt.	45,74	54,885	,564	,750
11. Ich gehöre zu den Menschen, die hin und wieder in das berühmte "Fettnäpfchen" treten (-)	46,86	57,092	,283	,781
13. Mir ist schnell klar, wie ich mich unbekannten Personen gegenüber verhalten soll.	45,83	55,903	,457	,760
15. Es fällt mir schwer, mich auf Menschen einzustellen, die sehr unzugänglich sind (-)	46,42	53,996	,475	,757
17. Ich finde auch in schwierigen Situationen das richtige Wort.	46,12	55,789	,528	,754
19. Ich bin sehr sensibel für Veränderungen der Gesprächsatmosphäre.	45,75	58,146	,309	,775
21. Ich bin schon darauf hingewiesen worden, dass ich im Gespräch nicht den richtigen Ton finde (-)	45,25	56,343	,372	,769
23. Manchmal kann ich schlecht abschätzen, was andere von mir erwarten (-)	46,35	55,238	,424	,763

Reliabilitätsanalyse Soziabilitätsskala

Reliabilitätsstatistiken	
Cronbachs Alpha	Anzahl der Items
,776	13

Item-Skala-Statistiken				
	Skalenmittelwert, wenn Item weggelassen	Skalenzvarianz, wenn Item weggelassen	Korrigierte Item- Skala-Korrelation	Cronbachs Alpha, wenn Item weggelassen
2. Ich bin ein Mensch mit ausgeprägten Ecken und Kanten (-)	46,54	70,592	,504	,751
4. Ich gehe mit anderen rücksichtsvoll um.	44,60	76,789	,439	,762
6. Das Erreichen meiner Ziele ist für mich wichtiger als Harmonie (-)	45,51	74,986	,330	,768
8. Ich reagiere gereizt, wenn ich dieselbe Sache mehrmals erklären muss (-)	46,63	71,781	,447	,757
10. Man merkt mir meine Gereiztheit an, wenn die Dinge nicht nach meiner Vorstellung laufen (-)	46,87	73,522	,378	,764
12. Ich zeige offen, wenn ich Menschen nicht mag (-)	46,00	72,509	,398	,762
14. Man schätzt mich als kühl und berechnend ein (-)	45,00	75,393	,283	,773
16. Manchmal verletzte ich andere durch ironische Bemerkungen (-)	46,04	70,084	,454	,756
18. In Gruppendiskussionen bin meist ich es, der ausgleichend wirkt.	45,81	79,059	,141	,786
20. Ich werde wütend, wenn andere mir gegenüber nicht klar äußern, was sie wollen (-)	46,34	71,201	,458	,756
22. Ich vermeide es, andere zu provozieren.	45,61	69,034	,523	,748
24. Ich komme mit jedem gut klar.	45,59	74,064	,431	,759
25. Mit mir sollte man sich nicht anlegen (-)	45,57	70,631	,470	,754

K-S-Test Sensitivitäts- und Soziabilitätsskala

Kolmogorov-Smirnov-Anpassungstest

		Sensitivität	Soziabilität
N		235	235
Parameter der	Mittelwert	42,7064	41,1362
Normalverteilung ^{a,b}	Standardabweichung	6,97821	8,36702
Extremste Differenzen	Absolut	,062	,072
	Positiv	,062	,041
	Negativ	-,040	-,072
Kolmogorov-Smirnov-Z		,950	1,107
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,328	,172

a. Die zu testende Verteilung ist eine Normalverteilung.

b. Aus den Daten berechnet.

Hypothese 3

ANOVA ^f						
Modell		Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Sig.
1	Regression	3,966	6	,661	2,000	,067 ^a
	Nicht standardisierte Residuen	75,360	228	,331		
	Gesamt	79,326	234			
2	Regression	3,853	5	,771	2,338	,043 ^b
	Nicht standardisierte Residuen	75,473	229	,330		
	Gesamt	79,326	234			
3	Regression	3,767	4	,942	2,867	,024 ^c
	Nicht standardisierte Residuen	75,558	230	,329		
	Gesamt	79,326	234			
4	Regression	3,330	3	1,110	3,374	,019 ^d
	Nicht standardisierte Residuen	75,996	231	,329		
	Gesamt	79,326	234			
5	Regression	2,533	2	1,267	3,826	,023 ^e
	Nicht standardisierte Residuen	76,793	232	,331		
	Gesamt	79,326	234			

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Sensitivität

d. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter , Ausbildung

e. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Alter

f. Abhängige Variable: Sachskala

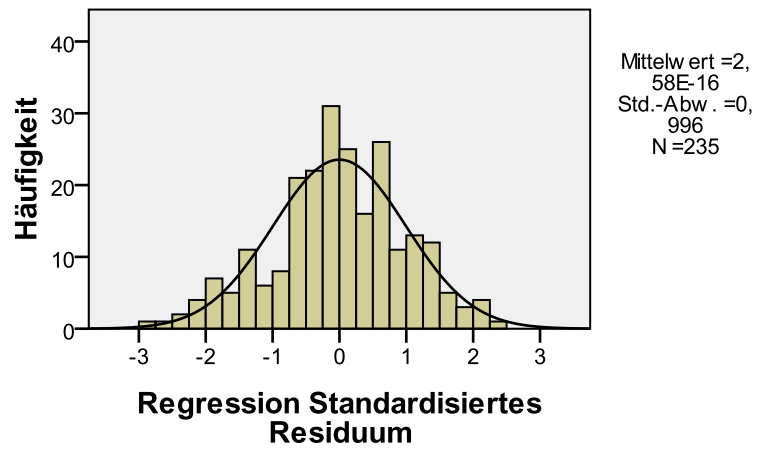
Koeffizienten^a

		Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisierte Koeffizienten		
		Regressionskoeff				
Modell		izientB	Standardfehler	Beta	T	Sig.
1	(Konstante)	2,165	,304		7,116	,000
	Alter	,004	,003	,097	1,449	,149
	Ausbildung	-,084	,054	-,102	-1,541	,125
	Geschlecht	-,048	,081	-,041	-,584	,560
	Wohnortgröße	,108	,047	,154	2,283	,023
	Sensitivität	,006	,006	,068	,970	,333
	Soziabilität	,003	,005	,042	,599	,550
2	(Konstante)	2,128	,297		7,161	,000
	Alter	,005	,003	,106	1,635	,103
	Ausbildung	-,086	,054	-,105	-1,587	,114
	Wohnortgröße	,103	,047	,146	2,216	,028
	Sensitivität	,005	,006	,064	,914	,362
	Soziabilität	,002	,005	,035	,510	,611
3	(Konstante)	2,192	,269		8,160	,000
	Alter	,005	,003	,107	1,649	,101
	Ausbildung	-,089	,054	-,108	-1,645	,101
	Wohnortgröße	,102	,046	,145	2,199	,029
	Sensitivität	,006	,005	,075	1,154	,250
4	(Konstante)	2,426	,177		13,721	,000
	Alter	,005	,003	,114	1,767	,079
	Ausbildung	-,084	,054	-,102	-1,556	,121
	Wohnortgröße	,109	,046	,154	2,354	,019
5	(Konstante)	2,271	,146		15,502	,000
	Alter	,005	,003	,118	1,832	,068
	Wohnortgröße	,096	,046	,136	2,108	,036

a. Abhängige Variable: Sachskala

Histogramm

Abhängige Variable: Sachskala



Hypothese 4

ANOVA^e

Modell		Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Sig.
1	Regression	5,188	6	,865	3,286	,004 ^a
	Nicht standardisierte Residuen	60,002	228	,263		
	Gesamt	65,190	234			
2	Regression	5,184	5	1,037	3,957	,002 ^b
	Nicht standardisierte Residuen	60,006	229	,262		
	Gesamt	65,190	234			
3	Regression	5,167	4	1,292	4,949	,001 ^c
	Nicht standardisierte Residuen	60,023	230	,261		
	Gesamt	65,190	234			
4	Regression	4,647	3	1,549	5,911	,001 ^d
	Nicht standardisierte Residuen	60,543	231	,262		
	Gesamt	65,190	234			

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

d. Einflußvariablen : (Konstante), Wohnortgröße, Ausbildung, Geschlecht

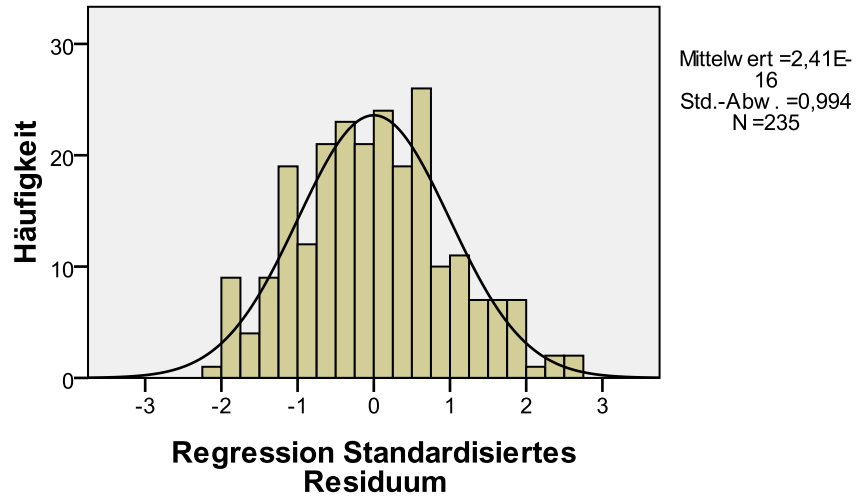
e. Abhängige Variable: Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene

Koeffizienten ^a						
		Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisierte Koeffizienten		
		Regressionskoeff				
Modell		izientB	Standardfehler	Beta	T	Sig.
1	(Konstante)	1,595	,271		5,874	,000
	Geschlecht	,184	,073	,174	2,531	,012
	Wohnortsgröße	,073	,042	,114	1,716	,087
	Alter	,000	,003	,009	,131	,896
	Sensitivität	,007	,005	,096	1,391	,166
	Soziabilität	-,001	,004	-,018	-,264	,792
	Ausbildung	-,127	,049	-,171	-2,617	,009
2	(Konstante)	1,606	,257		6,254	,000
	Geschlecht	,182	,070	,172	2,578	,011
	Wohnortsgröße	,073	,042	,114	1,724	,086
	Sensitivität	,007	,005	,097	1,416	,158
	Soziabilität	-,001	,004	-,018	-,257	,797
	Ausbildung	-,127	,048	-,171	-2,628	,009
3	(Konstante)	1,579	,233		6,774	,000
	Geschlecht	,179	,069	,169	2,575	,011
	Wohnortsgröße	,074	,042	,115	1,751	,081
	Sensitivität	,007	,005	,091	1,410	,160
	Ausbildung	-,126	,048	-,169	-2,621	,009
4	(Konstante)	1,831	,150		12,215	,000
	Geschlecht	,193	,069	,182	2,804	,005
	Wohnortsgröße	,079	,042	,124	1,880	,061
	Ausbildung	-,121	,048	-,163	-2,529	,012

a. Abhängige Variable: Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala

Histogramm

Abhängige Variable: Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala



Hypothese 5

ANOVA^f

Modell		Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Sig.
1	Regression	4,009	6	,668	3,983	,001 ^a
	Nicht standardisierte Residuen	38,250	228	,168		
	Gesamt	42,259	234			
2	Regression	4,008	5	,802	4,800	,000 ^b
	Nicht standardisierte Residuen	38,250	229	,167		
	Gesamt	42,259	234			
3	Regression	3,954	4	,988	5,935	,000 ^c
	Nicht standardisierte Residuen	38,305	230	,167		
	Gesamt	42,259	234			
4	Regression	3,715	3	1,238	7,422	,000 ^d
	Nicht standardisierte Residuen	38,544	231	,167		
	Gesamt	42,259	234			
5	Regression	3,323	2	1,662	9,901	,000 ^e
	Nicht standardisierte Residuen	38,935	232	,168		
	Gesamt	42,259	234			

a. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Wohnortgröße, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

b. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Alter , Ausbildung, Geschlecht, Sensitivität

c. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Alter , Ausbildung, Geschlecht

d. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Ausbildung, Geschlecht

e. Einflußvariablen : (Konstante), Soziabilität, Geschlecht

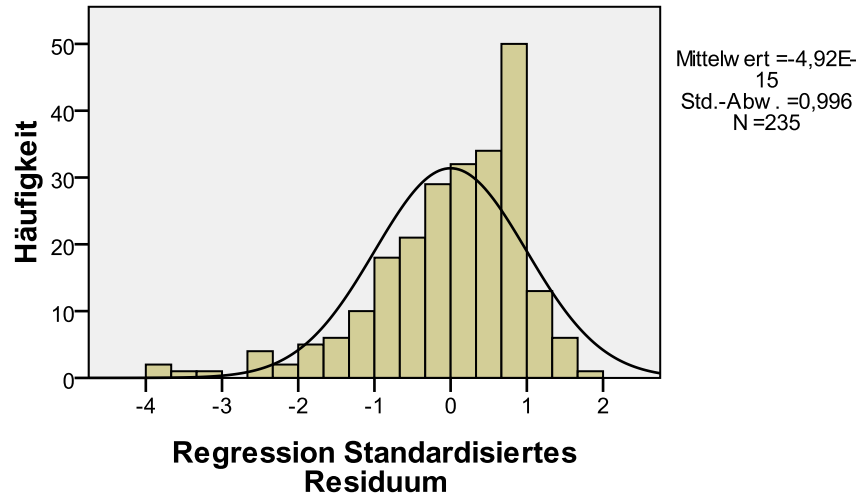
f. Abhängige Variable: Appellskala

Koeffizienten ^a						
		Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisierte Koeffizienten		
		Regressionskoeff				
Modell		izientB	Standardfehler	Beta	T	Sig.
1	(Konstante)	3,461	,217		15,967	,000
	Alter	-,002	,002	-,073	-1,124	,262
	Ausbildung	,060	,039	,100	1,542	,124
	Geschlecht	,208	,058	,244	3,586	,000
	Wohnortgröße	,002	,034	,003	,048	,962
	Sensitivität	-,002	,004	-,039	-,573	,567
	Soziabilität	-,006	,003	-,113	-1,659	,098
2	(Konstante)	3,463	,214		16,209	,000
	Alter	-,002	,002	-,073	-1,125	,262
	Ausbildung	,060	,038	,100	1,568	,118
	Geschlecht	,209	,057	,245	3,670	,000
	Sensitivität	-,002	,004	-,039	-,573	,567
	Soziabilität	-,006	,003	-,113	-1,671	,096
	3	(Konstante)	3,403	,186		18,282
Alter		-,003	,002	-,077	-1,196	,233
Ausbildung		,057	,038	,096	1,515	,131
Geschlecht		,204	,056	,240	3,632	,000
Soziabilität		-,006	,003	-,125	-1,943	,053
4		(Konstante)	3,306	,168		19,729
	Ausbildung	,058	,038	,097	1,533	,127
	Geschlecht	,219	,055	,257	3,998	,000
	Soziabilität	-,007	,003	-,133	-2,067	,040
5	(Konstante)	3,430	,147		23,299	,000
	Geschlecht	,230	,055	,269	4,204	,000
	Soziabilität	-,007	,003	-,141	-2,202	,029

a. Abhängige Variable: Appellskala

Histogramm

Abhängige Variable: Appellskala



Hypothese 6

8,5

Effekt		Wert	Hypothese			
			F	df	Fehler df	Sig.
Konstanter Term	Pillai-Spur	,872	4,863E2	3,000	214,000	,000
	Wilks-Lambda	,128	4,863E2	3,000	214,000	,000
	Hotelling-Spur	6,817	4,863E2	3,000	214,000	,000
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	6,817	4,863E2	3,000	214,000	,000
Alter	Pillai-Spur	,003	,219 ^a	3,000	214,000	,883
	Wilks-Lambda	,997	,219 ^a	3,000	214,000	,883
	Hotelling-Spur	,003	,219 ^a	3,000	214,000	,883
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,003	,219 ^a	3,000	214,000	,883
Geschlecht	Pillai-Spur	,040	2,968 ^a	3,000	214,000	,033
	Wilks-Lambda	,960	2,968 ^a	3,000	214,000	,033
	Hotelling-Spur	,042	2,968 ^a	3,000	214,000	,033
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,042	2,968 ^a	3,000	214,000	,033
Wohnortsgröße	Pillai-Spur	,036	1,319	6,000	430,000	,247
	Wilks-Lambda	,964	1,320 ^a	6,000	428,000	,247
	Hotelling-Spur	,037	1,320	6,000	426,000	,247
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,032	2,318 ^b	3,000	215,000	,076
Ausbildung	Pillai-Spur	,037	1,344	6,000	430,000	,236
	Wilks-Lambda	,963	1,345 ^a	6,000	428,000	,236
	Hotelling-Spur	,038	1,346	6,000	426,000	,235
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,034	2,407 ^b	3,000	215,000	,068
Geschlecht * Wohnortsgröße	Pillai-Spur	,011	,382	6,000	430,000	,891
	Wilks-Lambda	,989	0,38 ^a	6,000	428,000	,891
	Hotelling-Spur	,011	,380	6,000	426,000	,892
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,010	,717 ^b	3,000	215,000	,543
Geschlecht * Ausbildung	Pillai-Spur	,024	,888	6,000	430,000	,503

	Wilks-Lambda	,976	,887 ^a	6,000	428,000	,505
	Hotelling-Spur	,025	,885	6,000	426,000	,506
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,021	1,481 ^b	3,000	215,000	,221
Wohnortsgröße * Ausbildung	Pillai-Spur	,058	1,068	12,000	648,000	,384
	Wilks-Lambda	,942	1,073	12,000	566,482	,380
	Hotelling-Spur	,061	1,078	12,000	638,000	,376
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,052	2,798 ^b	4,000	216,000	,027
Geschlecht * Wohnortsgröße * Ausbildung	Pillai-Spur	,085	1,583	12,000	648,000	,092
	Wilks-Lambda	,917	1,580	12,000	566,482	,093
	Hotelling-Spur	,089	1,573	12,000	638,000	,095
	Größte charakteristische Wurzel nach Roy	,050	2,697 ^b	4,000	216,000	,032

a. Exakte Statistik

b. Die Statistik ist eine Obergrenze auf F, die eine Untergrenze auf dem Signifikanzniveau ergibt.

c. Design: Konstanter Term + Alter + Geschlecht + Wohnortsgröße + Ausbildung + Geschlecht * Wohnortsgröße + Geschlecht * Ausbildung + Wohnortsgröße * Ausbildung + Geschlecht * Wohnortsgröße * Ausbildung

Tests der Zwischensubjekteffekte

Quelle	Abhängige Variable	Quadratsumme vom Typ III	df	Mittel der Quadrate	F	Sig.
Korrigiertes Modell	Sachskala	6,447 ^a	18	,358	1,062	,393
	Beziehungs-Selbstoffenbarungsskala	8,409 ^b	18	,467	1,777	,029
	Appellskala	6,489 ^c	18	,361	2,177	,005

Konstanter Term	Sachskala	115,394	1	115,394	342,007	,000
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	69,198	1	69,198	263,231	,000
	Appellskala	210,764	1	210,764	1,273E3	,000
Alter	Sachskala	,171	1	,171	,507	,477
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	,010	1	,010	,038	,845
	Appellskala	,012	1	,012	,073	,787
Geschlecht	Sachskala	,002	1	,002	,007	,934
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	,993	1	,993	3,777	,053
	Appellskala	1,127	1	1,127	6,803	,010
Wohnortsgröße	Sachskala	1,677	2	,839	2,486	,086
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	1,164	2	,582	2,215	,112
	Appellskala	,085	2	,043	,257	,774
Ausbildung	Sachskala	,270	2	,135	,400	,671
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	,302	2	,151	,574	,564
	Appellskala	,865	2	,433	2,613	,076
Geschlecht * Wohnortsgröße	Sachskala	,406	2	,203	,601	,549
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	,022	2	,011	,042	,959
	Appellskala	,121	2	,060	,365	,694
Geschlecht * Ausbildung	Sachskala	,420	2	,210	,622	,538
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	,686	2	,343	1,305	,273
	Appellskala	,051	2	,026	,155	,857
Wohnortsgröße * Ausbildung	Sachskala	,092	4	,023	,069	,991
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	2,022	4	,506	1,923	,108
	Appellskala	1,158	4	,290	1,749	,140
Geschlecht * Wohnortsgröße * Ausbildung	Sachskala	1,883	4	,471	1,395	,237
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	2,247	4	,562	2,137	,077

	Appellskala	1,091	4	,273	1,646	,164
Fehler	Sachskala	72,879	216	,337		
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	56,782	216	,263		
	Appellskala	35,770	216	,166		
Gesamt	Sachskala	1,743E3	235			
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	1,047E3	235			
	Appellskala	2,905E3	235			
Korrigierte Gesamtvariation	Sachskala	79,326	234			
	Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	65,190	234			
	Appellskala	42,259	234			

a. R-Quadrat = ,081 (korrigiertes R-Quadrat = ,005)

b. R-Quadrat = ,129 (korrigiertes R-Quadrat = ,056)

c. R-Quadrat = ,154 (korrigiertes R-Quadrat = ,083)

Schätzer					
Abhängige Variable	Geschlecht	Mittelwert	Standardfehler	95%-Konfidenzintervall	
				Untergrenze	Obergrenze
Sachskala	männlich	2,665 ^a	,059	2,548	2,782
	weiblich	2,657 ^a	,074	2,512	2,803
Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	männlich	1,934 ^a	,052	1,831	2,037
	weiblich	2,095 ^a	,065	1,967	2,223
Appellskala	männlich	3,370 ^a	,042	3,288	3,451
	weiblich	3,541 ^a	,052	3,440	3,643

a. Die Kovariaten im Modell werden anhand der folgenden Werte berechnet: Alter = 35,00.

Schätzer

Abhängige Variable	Wohnort größe	Mittelwert	Standardfehler	95%-Konfidenzintervall	
				Untergrenze	Obergrenze
Sachskala	klein	2,499 ^a	,099	2,304	2,694
	mittel	2,724 ^a	,075	2,576	2,872
	groß	2,761 ^a	,069	2,624	2,897
Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	klein	1,917 ^a	,087	1,745	2,089
	mittel	1,999 ^a	,066	1,868	2,130
	groß	2,127 ^a	,061	2,007	2,247
Appellskala	klein	3,430 ^a	,069	3,293	3,566
	mittel	3,450 ^a	,053	3,346	3,554
	groß	3,486 ^a	,048	3,391	3,581

a. Die Kovariaten im Modell werden anhand der folgenden Werte berechnet: Alter = 35,00.

Schätzer

Abhängige Variable	Ausbildun g	Mittelwert	Standardfehler	95%-Konfidenzintervall	
				Untergrenze	Obergrenze
Sachskala	niedrig	2,719 ^a	,104	2,515	2,924
	mittel	2,660 ^a	,059	2,543	2,776
	hoch	2,605 ^a	,082	2,444	2,766
Beziehungs- Selbstoffenbarungsskala	niedrig	2,064 ^a	,092	1,883	2,244
	mittel	2,028 ^a	,052	1,925	2,130
	hoch	1,952 ^a	,072	1,810	2,094
Appellskala	niedrig	3,339 ^a	,073	3,196	3,483
	mittel	3,535 ^a	,041	3,454	3,617
	hoch	3,491 ^a	,057	3,379	3,604

a. Die Kovariaten im Modell werden anhand der folgenden Werte berechnet: Alter = 35,00.

Fragebogen - Vorstudie

Sehr geehrte Teilnehmerin! Sehr geehrter Teilnehmer!
Im Rahmen meiner Diplomarbeit im Arbeitsbereich Sozialpsychologie an der Universität Wien beschäftige ich mich mit dem Thema „Kommunikationspsychologie“.

Kommunikation ist allgegenwärtig und spielt sowohl in privaten wie auch beruflichen Situationen eine bedeutende Rolle. Wir alle kommunizieren täglich und machen uns dabei selten Gedanken darüber, WIE wir das eigentlich tun.

Anhand psychologischer Kommunikationsmodelle wird versucht Kommunikation zu erklären und zu beschreiben. Dabei wird angenommen, dass jede kommunikative Äußerung grundsätzlich **mehrere Bedeutungen** haben kann.

Das Modell, welches in meiner Diplomarbeit im Fokus steht, geht davon aus, dass jede Äußerung im Wesentlichen **vier Informationsanteile** enthält.

Diese vier Informationsanteile werden im Fragebogen folgendermaßen umschrieben:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.2. Die Person drückt aus, wie Sie zu Ihnen steht.3. Die Person gibt etwas über sich selbst preis.4. Die Person richtet einen Appell an Sie. |
|---|

Hier nun ein Beispiel zur Erklärung:

Sie begegnen im Stiegenhaus einer Nachbarin, einer älteren Dame, die gerade ihre Einkäufe in den zweiten Stock tragen will. Ihre Nachbarin spricht Sie folgendermaßen an: „**Heute sind meine Taschen wirklich schwer...**“

Wie könnte das Gesagte interpretiert werden? Welche Informationsanteile beinhaltet das Gesagte?

- Möglicherweise möchte die Frau einfach nur sagen, dass ihre Einkäufe sehr schwer sind – **Sie versucht etwas sachlich zu schildern.**
- Möglicherweise möchte Ihre Nachbarin mit Ihnen ins Gespräch kommen, weil sie gerne mit Ihnen plaudert – **Sie drückt aus, wie sie zu Ihnen steht**
Kommunikation kann also auch Informationen über die Beziehung der Gesprächspartner zueinander beinhalten (Was hält der andere von mir? Wie steht er zu mir?)
- Sie könnte auch meinen, dass das Tragen der Taschen für sie sehr anstrengend ist – **Sie gibt also Informationen über sich selbst preis.**
- Vielleicht möchte Sie auch erreichen, dass Sie ihr beim Tragen helfen – **Sie richtet einen Appell an Sie.** Kommunikation kann auch dazu dienen, den anderen zu beeinflussen, den anderen zu etwas zu veranlassen.

Anleitung zur Bearbeitung des Fragebogens

Der nachfolgende Fragebogen ist in zwei Abschnitte gegliedert.

Im ersten Teil des Fragebogens finden Sie insgesamt 20 verschiedene Alltagsszenen. Lesen Sie sich diese Szenen genau durch und versuchen Sie sich in die jeweilige Situation hineinzusetzen.

Im Anschluss an jede Szene finden Sie jeweils die Umschreibungen der vier Informationsanteile, wobei Sie bei jeder Szene einschätzen sollen, wie stark die einzelnen Aspekte in der Aussage enthalten sind. Ihre Aufgabe ist es also die Aussagen jeder Szene bezüglich der vier Informationsanteile zu beurteilen.

Zur Beurteilung steht Ihnen eine vierfach abgestufte Skala zur Verfügung (**stimme zu – stimme eher zu – stimme eher nicht zu – stimme nicht zu**). Kreuzen Sie als Antwort diejenige Kategorie an, die Ihrer persönlichen Einschätzung am besten entspricht. Es gibt **keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten**. Wichtig ist, dass sie **alle Aussagen** beantworten und keine Szene auslassen.

Die Anleitung zur Bearbeitung des zweiten Teils des Fragebogens finden Sie an entsprechender Stelle auf **S.9**.

Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt und ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist nicht möglich.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Zunächst möchte ich Sie noch um einige persönliche Angaben bitten:

Alter: _____ (Jahre)

Geschlecht:

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

Höchste abgeschlossene Schulbildung:

- ☐ Pflichtschule
- ☐ Lehre, Berufsschule
- ☐ Fachschule ohne Matura
- ☐ allgemeinbildende höhere Schule (AHS)
- ☐ berufsbildende höhere Schule (HAK, HTL)
- ☐ Fachhochschule
- ☐ Universität, Hochschule
- ☐ andere: _____

Welchen Beruf üben Sie aus? Falls in Ausbildung: Welche Ausbildung/Studienrichtung?

Wie viele Einwohner hat der Ort/die Stadt, in dem/der Sie leben?

- ☐ weniger als 10 000
- ☐ 10.000-50.000
- ☐ 50.001-100.000
- ☐ 100.001-200.000
- ☐ 200.001-1.000.000
- ☐ über 1.000.000

Szene 1:

Sie sind mit einem öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs und stellen Ihre Tasche auf den freien Sitz neben sich. Bei der nächsten Station steigt eine Person zu und spricht Sie folgendermaßen an: „**Braucht Ihre Tasche wirklich einen eigenen Platz...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 2:

Während Sie sich gerade für die Angebote in einem Schaufenster interessieren, stellt sich ein Vertreter einer Umweltorganisation neben Sie und sagt: „**Sie sehen aus wie jemand, dem der Umweltschutz am Herzen liegt...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 3:

Sie sitzen auf einer Parkbank als sich eine ältere Dame neben Sie setzt und erzählt: „**Früher, als mein Mann noch lebte, sind wir oft gemeinsam durch diesen Park spaziert...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 4:

Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „**So kommen Sie sicher nicht hinein...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 5:

Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „**Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 6:

Auf der Straße rempeln Sie unabsichtlich eine Person. Die Person reagiert folgendermaßen: „**Haben Sie keine Augen im Kopf...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 7:

Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „**Führerschein und Zulassungsschein bitte...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 8:

Sie wollen in einem Geschäft an der Kassa bezahlen als Sie die Kassiererin fragt: „**Darf ich bitte einen Blick in Ihre Tasche werfen...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 9:

Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: „**Haben Sie etwas Kleingeld für mich...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 10:

Nach langer Wartezeit in der Warteschleife einer Telefonhotline nimmt eine Person Ihr Gespräch entgegen. Nachdem Sie Ihr Problem kurz geschildert haben, erklärt Ihnen Ihr Gesprächspartner: „**Da sind Sie bei mir falsch, ich verbinde Sie weiter...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 11:

In einem Restaurant wählen Sie ein Gericht von der Karte aus. Als die Kellnerin Ihre Bestellung entgegennimmt erklärt diese: „**Das ist leider schon aus...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 12:

Sie wollen in der Apotheke ein Medikament kaufen. Die Apothekerin erklärt: „**Dieses Medikament ist rezeptpflichtig...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 13:

Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: „**Sie haben da etwas verloren...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 14:

Sie warten bei einem Bankomaten, um Geld abzuheben. Die Person, die vor Ihnen gerade den Bankomat benützt dreht sich um und sagt: „**Könnten Sie bitte etwas mehr Abstand halten...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 15:

Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: „**Sie verstellen mir die Sicht...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 16:

In einem Lebensmittelfachgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „**Ich war aber schon vor Ihnen da...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 17:

In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „**Das steht Ihnen wirklich sehr gut...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 18:

Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „**Bitte halten Sie die Türe für mich auf...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 19:

Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „**Kennen Sie sich hier in der Gegend aus...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Szene 20:

Im Wartezimmer beim Arzt klagt eine Person neben Ihnen: „**Mein Termin war eigentlich schon vor einer halben Stunde...**“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zweiter Teil des Fragebogens

Nachfolgend finden Sie insgesamt 27 Aussagen, die persönliche Verhaltensweisen im zwischenmenschlichen Bereich betreffen. Bitte überlegen Sie bei jeder Aussage, in welchem Maße diese auf Sie zutrifft. Zur Beurteilung steht Ihnen eine sechsfach abgestufte Skala zur Verfügung. Bitte beantworten Sie die Aussagen so **wahrheitsgemäß** wie möglich und **lassen Sie keine Aussage aus**, auch wenn Ihnen eine Entscheidung einmal schwer fallen sollte.

1. Ich treffe in fast allen Situationen instinktiv den richtigen Ton.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

2. Ich bin ein Mensch mit ausgeprägten Ecken und Kanten.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

3. Manchmal bemerke ich nicht, wenn sich jemand unwohl fühlt.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

4. Es fällt mir schwer, mich den Vorstellungen anderer anzupassen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

5. Ich kann mich auf die unterschiedlichsten Menschen sehr gut einstellen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

6. Ich gehe mit anderen rücksichtsvoll um.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

7. Ich finde auch zu sehr schwierigen Personen einen guten Draht.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

8. Das Erreichen meiner Ziele ist für mich wichtiger als Harmonie.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

9. Ich bemerke mit großer Sicherheit, wie sich mein Gegenüber fühlt.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

10. Ich reagiere gereizt, wenn ich dieselbe Sache mehrmals erklären muss.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

11. Ich gehöre zu den Menschen, die hin und wieder in das berühmte „Fettnäpfchen“ treten.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

12. Ich versuche, mich besser anzupassen, wenn mein Verhalten nicht ankommt.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

13. Mir ist schnell klar, wie ich mich unbekannten Personen gegenüber verhalten soll.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

14. Man merkt mir meine Gereiztheit an, wenn die Dinge nicht nach meiner Vorstellung laufen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

15. Es fällt mir schwer, mich auf Menschen einzustellen, die sehr unzugänglich sind.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

16. Ich zeige offen, wenn ich Menschen nicht mag.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft
voll zu

trifft überhaupt
nicht zu

17. Ich finde auch in schwierigen Situationen das richtige Wort.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

18. Man schätzt mich als kühl und berechnend ein.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

19. Ich bin sehr sensibel für Veränderungen der Gesprächsatmosphäre.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

20. Manchmal verletze ich andere durch ironische Bemerkungen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

21. Ich bin schon darauf hingewiesen worden, dass ich im Gespräch nicht den richtigen Ton treffe.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

22. In Gruppendiskussionen bin meist ich es, der ausgleichend wirkt.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

23. Manchmal kann ich schlecht abschätzen, was andere von mir erwarten.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

24. Ich werde wütend, wenn andere mir gegenüber nicht klar äußern, was sie wollen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

25. Ich vermeide es, andere zu provozieren.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

26. Ich komme mit jedem gut klar.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

27. Mit mir sollte man sich nicht anlegen.

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

trifft voll zu trifft überhaupt nicht zu

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Fragebogen - Hauptstudie

0% ausgefüllt

Sehr geehrte Teilnehmerin! Sehr geehrter Teilnehmer!

Im Rahmen meiner Diplomarbeit im Arbeitsbereich Sozialpsychologie an der Universität Wien, beschäftige ich mich mit dem Thema "Kommunikationspsychologie".

Kommunikation ist allgegenwärtig und spielt sowohl in privaten wie auch beruflichen Situationen eine bedeutende Rolle. Wir alle kommunizieren täglich und machen uns dabei selten Gedanken darüber, WIE wir das eigentlich tun.

Der folgende Fragebogen beschäftigt sich also mit dem weitem Feld der Kommunikationspsychologie und enthält auf den nächsten Seiten ausführliche Erklärungen zur Bearbeitung des Fragebogens.

Ihre Angaben werden **streng vertraulich** behandelt und **ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke** verwendet. **Ein Rückschluss auf Ihre Person ist nicht möglich**.

Bei Fragen oder Problemen können Sie mir jederzeit eine E-Mail an folgende Adresse senden: a0502194@unet.univie.ac.at

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Weiter

[Melanie Ring](#), Studentin, Wien, Universität Wien

Bitte lesen Sie sich die folgenden Ausführungen aufmerksam durch, da sie für die Bearbeitung des Fragebogens sehr wichtig sind.

Anhand psychologischer Kommunikationsmodelle wird versucht, Kommunikation zu erklären und zu beschreiben. Dabei wird angenommen, dass jede kommunikative Äußerung grundsätzlich **mehrere Bedeutungen** haben kann.

Das Modell, welches in meiner Diplomarbeit im Fokus steht, geht davon aus, dass jede Äußerung im Wesentlichen **vier Informationsanteile** enthält.

Diese vier Informationsanteile werden im Fragebogen folgendermaßen umschrieben:

1. Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.
2. Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.
3. Die Person gibt etwas über sich selbst preis.
4. Die Person richtet einen Appell an Sie.

Hier nun ein Beispiel zur Erklärung:

Sie begegnen im Stiegenhaus einer Nachbarin, einer älteren Dame, die gerade ihre Einkäufe in den zweiten Stock tragen will. Ihre Nachbarin spricht Sie folgendermaßen an: **"Heute sind meine Taschen wirklich schwer..."**

Wie könnte das Gesagte interpretiert werden? Welche Informationsanteile beinhaltet das Gesagte?

=>Möglicherweise möchte die Frau einfach nur sagen, dass ihre Einkäufe sehr schwer sind.-**Sie versucht also etwas sachlich zu schildern.**

=>Möglicherweise möchte Ihre Nachbarin mit Ihnen ins Gespräch kommen, weil Sie gerne mit Ihnen plaudert. - **Sie drückt aus, wie Sie zu Ihnen steht.** Kommunikation kann also auch Informationen über die Gesprächspartner zueinander beinhalten (Was hält der andere von mir? Wie steht er zu mir?)

=>Sie könnte auch meinen, dass das Tragen der Taschen für sie sehr anstrengend ist - **Sie gibt also Informationen über sich selbst preis.**

=>Vielleicht möchte Sie auch erreichen, dass Sie ihr beim Tragen helfen - **Sie richtet einen Appell an Sie.** Kommunikation kann auch dazu dienen, den anderen zu beeinflussen, den anderen zu etwas zu veranlassen.

Zurück

Weiter

Nachfolgend finden Sie insgesamt **11 verschiedene Alltagsszenen**. Lesen Sie sich diese Szenen genau durch und versuchen Sie sich in die jeweilige Situation hineinzuversetzen.

Im Anschluss an jede Szene finden Sie jeweils die Umschreibungen der vier Informationsanteile, wobei Sie bei jeder Szene einschätzen sollen, wie stark die einzelnen Aspekte enthalten sind. Ihre Aufgabe ist also, die Aussagen jeder Szene bezüglich der vier Informationsanteile zu beurteilen.

Kreuzen Sie als Antwort diejenige Kategorie an, die Ihrer persönlichen Einschätzung am besten entspricht. Zur Beurteilung steht Ihnen eine vierfach abgestufte Skala zur Verfügung (**stimme zu - stimme eher zu - stimme eher nicht zu - stimme nicht zu**)

Es gibt **keine "richtigen" oder "falschen" Antworten**. Wichtig ist, dass Sie **alle Aussagen** beantworten und keine Szene auslassen.

1. Sie sitzen auf einer Parkbank als sich eine ältere Dame neben Sie setzt und erzählt: „Früher sind mein Mann und ich oft gemeinsam durch diesen Park spaziert...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Sie wollen mit einem Freund abends in einem Lokal etwas trinken gehen. Der Türsteher des Lokals hält Sie auf und sagt: „So kommen Sie sicher nicht hinein...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Auf der Straße spricht Sie eine Person folgendermaßen an: „Darf ich Ihnen etwas zu lesen mitgeben...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Sie sind mit dem Auto unterwegs als Sie von der Polizei angehalten werden rechts ranzufahren: „Ihren Führerschein und Zulassungsschein bitte...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Auf der Straße spricht Sie ein Obdachloser folgendermaßen an: „Hätten Sie vielleicht etwas Kleingeld für mich...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Auf der Straße läuft Ihnen eine Person nach und ruft: „Sie haben da etwas verloren...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Sie warten bei einem Bankomaten, um Geld abzuheben. Die Person, die vor Ihnen gerade den Bankomat benutzt, dreht sich um und sagt: „Dürfte ich Sie bitten etwas mehr Abstand zu halten...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Auf einem Konzert stupst Sie eine Person von hinten an und sagt: „Entschuldigung, Sie verstellen mir die Sicht...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. In einem Lebensmittelgeschäft wollen Sie der Bedienung gerade Ihre Bestellung bekannt geben als eine Person neben Ihnen meint: „Ich war eigentlich schon vor Ihnen da...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. In einem Bekleidungsgeschäft probieren Sie ein Kleidungsstück an und betrachten sich vor der Umkleidekabine im Spiegel. Eine Angestellte des Geschäfts kommt auf Sie zu und meint: „Das steht ihnen wirklich sehr gut...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Sie wollen gerade in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigen als eine Person von der Ferne ruft: „Bitte halten Sie die Tür für mich auf...“

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Die Person versucht etwas sachlich zu schildern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person drückt aus, wie sie zu Ihnen steht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person gibt etwas über sich selbst preis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Person richtet einen Appell an Sie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nachfolgend finden Sie insgesamt 25 Aussagen, die persönliche Verhaltensweisen im zwischenmenschlichen Bereich betreffen. Bitte überlegen Sie bei jeder Aussage, in welchem Maße diese auf Sie zutrifft. Zur Beurteilung steht Ihnen eine sechsfach abgestufte Skala zur Verfügung. Bitte beantworten Sie die Aussagen so **wahrheitsgemäß** wie möglich und **lassen Sie keine Aussage aus**, auch wenn Ihnen eine Entscheidung einmal schwer fallen sollte.

- | | | | |
|--|---------------------------------|---|----------------|
| 1. Ich treffe in fast allen Situationen instinktiv den richtigen Ton. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 2. Ich bin ein Mensch mit ausgeprägten Ecken und Kanten. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 3. Manchmal bemerke ich nicht, wenn sich jemand unwohl fühlt. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 4. Ich gehe mit anderen rücksichtsvoll um. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 5. Ich kann mich auf die unterschiedlichsten Menschen sehr gut einstellen. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 6. Das Erreichen meiner Ziele ist für mich wichtiger als Harmonie. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 7. Ich finde auch zu sehr schwierigen Personen einen guten Draht. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 8. Ich reagiere gereizt, wenn ich dieselbe Sache mehrmals erklären muss. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 9. Ich bemerke mit großer Sicherheit, wie sich mein Gegenüber fühlt. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 10. Man merkt mir meine Gereiztheit an, wenn die Dinge nicht nach meiner Vorstellung laufen. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 11. Ich gehöre zu den Menschen, die hin und wieder in das berühmte „Fettnäpfchen“ treten. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 12. Ich zeige offen, wenn ich Menschen nicht mag. | trifft
überhaupt
nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| | trifft | | |

- | | | | |
|--|---------------------------|---|----------------|
| 13. Mir ist schnell klar, wie ich mich unbekannten Personen gegenüber verhalten soll. | überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 14. Man schätzt mich als kühl und berechnend ein. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 15. Es fällt mir schwer, mich auf Menschen einzustellen, die sehr unzugänglich sind. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 16. Manchmal verletze ich andere durch ironische Bemerkungen. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 17. Ich finde auch in schwierigen Situationen das richtige Wort. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 18. In Gruppendiskussionen bin meist ich es, der ausgleichend wirkt. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 19. Ich bin sehr sensibel für Veränderungen der Gesprächsatmosphäre. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 20. Ich werde wütend, wenn andere mir gegenüber nicht klar äußern, was sie wollen. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 21. Ich bin schon darauf hingewiesen worden, dass ich im Gespräch nicht den richtigen Ton finde. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 22. Ich vermeide es, andere zu provozieren. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 23. Manchmal kann ich schlecht abschätzen, was andere von mir erwarten. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 24. Ich komme mit jedem gut klar. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |
| 25. Mit mir sollte man sich nicht anlegen. | trifft überhaupt nicht zu | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | trifft voll zu |

[Zurück](#)

[Weiter](#)

Melanie Ring, Studentin, Wien, Universität Wien

Zum Schluss möchte ich Sie noch gerne um einige persönliche Angaben bitten:

12. Bitte geben Sie Ihr Alter ein

Alter Jahre

13. Geschlecht

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

14. Was ist Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung?

- ☐ Pflichtschule
- ☐ Lehre, Berufsschule
- ☐ Fachschule ohne Matura
- ☐ allgemeinbildende höhere Schule (AHS)
- ☐ berufsbildende höhere Schule (HAK, HTL etc.)
- ☐ Fachhochschule
- ☐ Universität, Hochschule
- ☐ Sonstiges

15. Wie viele Einwohner hat der Ort/die Stadt in dem/der Sie leben?

- ☐ weniger als 10.000
- ☐ 10.000 – 50.000
- ☐ 50.001 – 100.000
- ☐ 100.001 – 200.000
- ☐ 200.001 – 1.000.000
- ☐ über 1.000.000

**16. Welchen Beruf üben Sie aus? (Falls in Ausbildung: Welche Ausbildung/Studienrichtung?
Falls in Pension: ausgeübter Beruf vor Pensionierung)**

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Einladung zum SoSci Panel

Liebe Teilnehmerin,
lieber Teilnehmer,

das nicht-kommerzielle **SoSci Panel** würde Sie gerne zu weiteren wissenschaftlichen Befragungen einladen. Das Panel achtet Ihre Privatsphäre, gibt Ihre E-Mail-Adresse nicht an Dritte weiter und wird Ihnen pro Jahr maximal vier Einladungen zu qualitativ hochwertigen Studien zusenden.

E-Mail:

[Am Panel teilnehmen](#)

Sie erhalten eine Bestätigungsmail, bevor Ihre E-Mail-Adresse in das Panel aufgenommen wird. So wird sichergestellt, dass niemand außer Ihnen Ihre E-Mail-Adresse einträgt.

Der Fragebogen, den Sie gerade ausgefüllt haben, wurde gespeichert. Sie können das Browserfenster selbstverständlich auch schließen, ohne am SoSci Panel teilzunehmen.

Melanie Ring, Studentin, Wien, Universität Wien

Abstract Deutsch

Da jede sprachliche Äußerung mehrere Bedeutungen haben kann, spielen Kommunikationsinterpretationen eine zentrale Rolle im Rahmen sozialer Verständigungsprozesse. Dabei werden in kommunikativen Kodier- und Enkodierprozessen eine Vielzahl von Einflussfaktoren wirksam (Maderthaner, 1989), welche in der vorliegenden Arbeit thematisiert werden sollen. Das spezielle Interesse der empirischen Untersuchung gilt dabei Einflussdeterminanten der Kommunikationsinterpretation im Kontext öffentlicher Alltagssituationen. Schulz von Thun (1981) liefert mit seinem Kommunikationsquadrat einen wesentlichen Beitrag für anwendungsbezogene Kommunikationsanalysen, weshalb dieses Modell als Vorlage der Fragebogenkonstruktion diente. Die Untersuchungsteilnehmer sollten kommunikative Äußerungen anhand verbaler Umschreibungen der „vier Seiten einer Nachricht“ interpretieren, wobei im Befragungszeitraum von Juni bis August 2011 insgesamt 235 Personen an der Online-Befragung teilgenommen haben. Faktorenanalytisch konnte gezeigt werden, dass die konstruierten Alltagsszenen durch drei Ebenen repräsentiert werden: Beziehungs-Selbstoffenbarungsebene, Appellebene und Sachebene. Beziehungsebene und Selbstoffenbarungsebene sind keine voneinander unabhängigen Dimensionen. Darüber hinaus zeigten sich Geschlechtseffekte hinsichtlich der Appellinterpretation und Beziehungs-Selbstoffenbarungsinterpretation. Regressionsanalytisch konnte gezeigt werden, dass mit steigender Wohnortsgröße die Wahrnehmung sachlicher Informationsaspekte zunimmt, mit zunehmenden Ausbildungsgrad seltener Beziehungs-Selbstoffenbarungsaspekte wahrgenommen werden und eine niedrige Soziabilität mit einer verstärkten Wahrnehmung von Appellinformationen einhergeht.

Schlüsselwörter: *Interpretation von Mitteilungen, Alltagssituationen, Einflussdeterminanten der Kommunikation, Schulz von Thun, Kommunikationsquadrat*

Abstract Englisch

Because every statement can have several meanings, communicative interpretations play a central role in social processes of understanding. Thereby a variety of factors are effective in communicative encoding and decoding processes (Maderthaner, 1989), which will be discussed in the present work. The special interest of the empirical study is given to influence factors of communicative interpretations in context of everyday situations in public. The communication model of Schulz von Thun (1981) provides a valuable contribution to applied communication analysis, which is why this model was used as a template of the questionnaire design. The participants should interpret communicative statements on the basis of verbal descriptions of “the four sides of a statement” in the sense of Schulz von Thun (1981). In the survey period from June to August 2011 a total of 235 persons attended the online questionnaire. Using factor analysis it could be shown that the constructed scenes of everyday life are represented by three levels: a level of relation-self-disclosure, a level of facts and a level of appeal. Regarding the interpretation of appeal aspects and relation-self-disclosure aspects gender effects could be observed. Via regression analysis could be shown that with increasing city size the perception of factual aspects increases, with increasing educational level the perception of relational and self-disclosure aspects decreases, and that low sociability is accompanied by increasing perception of appeal aspects.

Key words: *interpretation of statements, everyday situations, influence factors of communication, Schulz von Thun*

Lebenslauf

Persönliche Daten:

Name: Melanie Ring

Geboren: 29.06.1987 in Linz

Kontakt: melanie_ring@yahoo.de

Bildung:

1993-1997 Volksschule der Kreuzschwestern Linz

1997-2005 Gymnasium der Kreuzschwestern Linz

Seit Oktober 2005 Studium der Psychologie an der Universität Wien

Erfahrungen:

September/Oktober 2008 6-Wochen Praktikum am Institut für Kinderrechte und Elternbildung
Mitwirkung an einer wissenschaftlichen Untersuchung zum Thema „Soziale „Desintegrationsprozesse im Alltagsleben von Kindern und Jugendlichen und deren Bewältigungsmöglichkeiten in Österreich“.

Februar 2010 Vierwöchiges Praktikum in der Rehabilitationsklinik für Neurologie, Orthopädie und Kinderrehabilitation in Wilhering
Neuropsychologische Diagnostik und Therapie

Ferialpraktika:

Juli 2003 Oberbank Linz, Kreditverwaltung

August 2006 VAI Siemens, diverse Bürotätigkeiten

Juli 2005, Juli 2006, August 2007, August 2008, Juli 2009, August 2010 Donauversicherung Linz
Vertragsverwaltung und Kundenservice
